

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Безопасность обслуживания потребителей»
для студентов направления подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) Логистика

Ставрополь, 2026 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ
3. ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ
4. ЛИТЕРАТУРА И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Безопасность обслуживания потребителей» предназначена для студентов высших учебных заведений.

Цель изучения дисциплины состоит в изучении вопросов организации безопасного обслуживания населения в предприятиях сервиса.

Задачи – полное овладение студентами вопросами организации различных форм и методов обслуживания населения, изучение студентами организации безопасного обслуживания на основе маркетинговых исследований рынка услуг и умение разрабатывать рекомендации по повышению эффективности от внедрения новых видов услуг и форм обслуживания.

Место дисциплины в учебном процессе

Структура курса включает основные понятия сферы услуг, аспекты знаний по организации работы с клиентом на предприятии сервиса.

Обучение строится на сочетании лекций и практических занятий, а также выполнении самостоятельных заданий.

Лекционные занятия предназначены для теоретического осмысления и обобщения сложных разделов дисциплины, которые освещаются в основном на проблемном уровне.

Практические занятия являются аудиторными, в рамках практических занятий студентами рассматриваются ситуационные задания, изучается опыт организации обслуживания российских и зарубежных предприятий сервиса. Они предназначены для закрепления и более глубокого изучения определенных аспектов лекционного материала.

Самостоятельная работа является внеаудиторной и предназначена для самостоятельного ознакомления студента с определенными разделами курса по рекомендованным педагогом материалам и подготовки к выполнению индивидуальных заданий.

Уровень освоения содержания курса должен позволить выпускнику решать задачи, соответствующие его квалификации в процессе организации процесса обслуживания на предприятии.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое (семинарское) занятие является одной из форм проведения групповых занятий со студентами, имеющей своими целями более глубокое усвоение обучающимися лекционного материала, развитие у них умения целенаправленной работы с научной, учебной литературой для самостоятельного добывания новых знаний, приобретение навыков публичных выступлений, ведения дискуссий и т.д.

Практические (семинарские) занятия предполагают использование различных форм работы: обсуждение теоретических вопросов, решение задач, обсуждение докладов, анализ информации. Практические (семинарские) занятия проводятся с целью углубления и закрепления теоретических знаний, привития навыков анализа обстоятельств дела в конкретно заданной ситуации, что весьма важно для будущей практической деятельности. Они, являясь самостоятельной формой обучения студентов, углубляют знания, полученные на лекциях, способствуют самостоятельной работе с нормативным материалом, опубликованной практикой и литературой.

Занятия проводятся в форме опроса студентов по теоретическим вопросам, обозначенным в планах, а также обсуждения вариантов решения практических заданий (ситуаций), которые были предложены в качестве подготовки к занятию. Готовясь к занятиям, студенты должны изучить:

- материалы лекции по предполагаемой теме, а также план практического (семинарского) занятия;
- соответствующие теме занятия положения нормативно-правовых актов;
- основные положения теории;
- рекомендованную в планах практических занятий базовую, а также дополнительную литературу и методические разработки для студентов, подготовленные кафедрой.

При подготовке к практическому (семинарскому) занятию студент обязан, изучив действующее законодательство и рекомендованную литературу, письменно изложить в специальной тетради решение задач, заданных преподавателем. Их изложение не должно сводиться лишь к краткому ответу на вопрос. Необходимым признается такое обоснование вывода, которое в принципе является доказательным.

Практические (семинарские) занятия строятся по следующей схеме:

- вначале преподаватель объявляет тему и задачи Практического (семинарского) занятия;
- производит опрос студентов по теоретическим вопросам, обозначенным в плане занятия, а также проверяет наличие у студентов письменных решений задач. Данные решения обсуждаются в форме дискуссии непосредственно на занятии;
- по окончании занятия подводятся итоги дискуссии и общие итоги.

Применительно к отдельным темам занятия, с учетом специфики обсуждаемой темы, указанная схема может корректироваться. Однако основе занятия, в любом случае, лежит решение практических ситуаций. Их количество определяется преподавателем с учетом всех особенностей изучаемой темы и масштабности ее проблемных вопросов.

Отвечающий на семинаре студент обязан кратко изложить содержание практической ситуации.

Лучше всего целенаправленно готовиться к выступлению по определенному вопросу, изучая другие вопросы с целью лучше разобраться в предмете выступления. Темы выступлений (докладов) можно согласовать с преподавателем заранее. Докладчики могут разграничить между собой материал, вопросы, согласовать последовательность выступлений. Чтобы во время выступления чувствовать себя увереннее, следует подготовить опорный конспект в виде развернутого плана, в который можно включить также представляемые в выступлении схемы, определения, формулы, графики и др. На семинаре можно сделать не обязательно большое, развернутое выступление, полностью раскрывающее какой-либо вопрос, но и небольшое дополнение, уточнение, задавать вопросы в процессе обсуждения.

Если не удалось выступить на семинаре, следует подготовить письменную работу по согласованию с преподавателем. Это может быть:

1. словарь терминов,
2. графики с комментариями,
3. формулы с комментариями и примерами,
4. структурно-логические схемы,
5. развернутые планы ответов на вопросы темы,
6. аннотации статей по теме семинара (краткое, не более 1 стр., самостоятельное изложение содержания статьи) и др.

Конспекты лекций, опорные конспекты к выступлениям и другие записи по изучаемому предмету целесообразно группировать по темам и накапливать для подготовки к зачету (экзамену) в специальной папке.

Планирование практических (семинарских) занятий осуществляется с учётом установленного количества часов. Основные этапы планирования и подготовки занятий:

- Разработка системы занятий по теме или разделу.
- Определение задач и целей занятия.
- Определение оптимального объема учебного материала, расчленение на ряд законченных в смысловом отношении блоков, частей.
- Разработка структуры занятия, определение его типа и методов обучения. Нахождение связей данного материала с другими дисциплинами и использование этих связей при изучении нового материала.
- Определение объема и форм самостоятельной работы на занятии. Определение форм и методов контроля знаний студентов. Определение формы подведения итогов.
- Определение самостоятельной работы по данной теме.

При проведении практических (семинарских) занятий преподаватель уделяет внимание формулировкам выводов, способности студентов сравнивать, анализировать, находить несоответствия, оценивает уровень знаний студентов.

При подведении итогов преподаватель знакомит студентов с результатами выполнения заданий, оценивает качество выполненной работы каждым студентом.

Студенты, не подготовившиеся к семинарскому занятию, равно как и не имеющие письменных решений каких-либо практических ситуаций, заданных преподавателем, должны в отдельном порядке отчитаться за занятие.

После развернутого обсуждения всех наиболее важных вопросов занятия, а также вопросов, касающихся казусов и вариантов его решения, преподаватель подводит итоги дискуссии.

3. ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

ТЕМА 1. ЗНАЧЕНИЕ ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ В УДОВЛЕТВОРЕНИИ ПОТРЕБНОСТЕЙ ИНДИВИДА В УСЛУГАХ

Задание 1.

Обсудите следующие вопросы:

1. Понятия «обслуживание, контакт, контактная зона» в процессе обслуживания.
2. Тактика обслуживания клиентов в процессе совершения заказа (оказания услуги).
3. Основные составляющие процесса обслуживания.
4. Система предприятия сервиса.
5. Формы обслуживания и показатель затрат времени.
6. Социальный, экономический, производственный и юридический аспекты процесса обслуживания.

Задание 2.

Процесс обслуживания может быть рассмотрен с различных точек зрения. Очевидно, что в процессе оказания услуг взаимодействуют люди, и это есть социальный компонент процесса предоставления услуг, хотя этот же процесс может быть также рассмотрен и с точки зрения экономической, производственной, договорной перспектив и перспективы трудовой занятости. Поясните экономический, производственный и юридический аспекты процесса обслуживания.

Задание 3.

Изучив материалы лекции, необходимо заполнить таблицу 3.

Таблица 3 – Формы обслуживания населения

Формы обслуживания	Примеры
Абонементное обслуживание	
Бесконтактное обслуживание	
Обслуживание на дому	
Прием заказов по месту работы	
Самообслуживание	
Выездное обслуживание	
Комбинированная (комплексная)	

Задание 4.

Определите экономические и социальные функции сферы услуг и заполните таблицу 2.

Таблица 2

Функции сферы услуг

Экономические	Социальные

Задание 5.

Приведите примеры предприятия сервиса, удовлетворяющих потребности согласно теории А. Маслоу. Заполните таблицу 1.

Таблица 1 – Предприятия сервиса, удовлетворяющие потребности населения

Потребности	Услуга	Предприятие сервиса
Физиологические		
Защищённости		
Социальные		
Уважение		
Самоутверждение		

ТЕМА 2. РОЛЬ И ПОВЕДЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ В ПРОЦЕССЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Задание 1.

Обсудите следующие вопросы:

1. Роль потребителя в деятельности сервисной организации
2. Понятие потребностей клиентов
3. Поведение потребителей и модель принятия решения потребителем
4. Процесс принятия решения потребителем
5. Особенности принятия решения относительно покупки услуги.

Задание 2.

Необходимо привести примеры услуг (предприятий сервиса), удовлетворяющих физиологические потребности, потребности в защищенности, социальные потребности, потребности в уважении, в самоутверждении.

Таблица 4 – Услуги (предприятия сервиса), удовлетворяющие потребности

№ п/п	Потребность	Услуги (предприятия сервиса), удовлетворяющие потребность
1 .	Физиологические потребности	
2 .	Потребности в защищенности	
3.	Социальные потребности	
4.	Потребности в уважении	
5.	Потребности в самоутверждении	

Задание 3.

Используя материалы лекции, привести примеры сервисных мотивационных исходов.

Таблица 5 – Примеры мотивационных исходов

№ п/п	Мотивационные исходы	Пример
1.	Единый четко преобладающий и обоснованный мотивационный исход	
2.	Один превалирующий мотивационный исход и несколько вторичных, или ожидаемых исходов	
3.	Главный мотивационный исход и несколько четко выделенныхсопутствующих исходов	

ТЕМА 3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ И ОБСЛУЖИВАНИЮ

Задание 1.

Обсудите следующие вопросы:

1. Требования к услугам и обслуживанию.
2. Понятие и значение качества услуг и обслуживания клиента.
3. Анализ подходов к понятиям "качество" услуг и обслуживания и "удовлетворенность".
4. Критерии и показатели качества обслуживания.
5. Модель расхождения качества услуг.
6. Потребительский подход к определению качества обслуживания.

Задание 2.

Поясните, что представляет собой процедурная (техническую) и персональная (коммуникативная) стороны обслуживания. Приведите примеры, заполните таблицу.

Таблица 6

Процедурная и персональная стороны обслуживания

Процедурная сторона	Персональная сторона:

Задание 3.

Стандарты качественного обслуживания клиентов – это инструмент, позволяющий детально прописать порядок действий секретарей, торгового персонала, складских работников в ситуациях как стандартных, так и потенциально конфликтных. С помощью СКО компания определяет планку уровня обслуживания и может требовать от сотрудников точного соблюдения всех тонкостей в обслуживании клиентов.

Пример структуры стандартов качественного обслуживания для торговой компании:

Примерная структура стандарта качественного обслуживания для торговой компании:

1. Стандарты, общие для всех сотрудников компании:

- Поведение и манеры сотрудников компании, рекомендованное и запрещенное поведение.
- Внешний вид сотрудников компании (dress-code).
- Стандарты поведения сотрудников в конфликтной ситуации с клиентом.
- Стандарты объяснения маршрута (как проехать/пройти в компанию).

2. Стандартизация навыков взаимодействия с клиентом:

- Стандарты поведения и навыков менеджеров по продажам при вступлении в контакт.
- Стандарты поведения и навыков менеджеров по продажам при проведении презентации.
- Как и когда следует получать обратную связь от клиента, как запрашивать обратную связь.
- Стандарты взаимодействия и поддержания контакта с постоянными клиентами

3. Общий порядок взаимодействия с клиентом:

- Стандарты поведения и соблюдения делового этикета в случае, если клиент приходит в компанию.
- Стандарты поведения и соблюдения делового этикета в случае, если клиент звонит в

компанию.

- Стандарты поведения и соблюдения делового этикета в случае, если сотрудник звонит

клиенту.

4. Специальные стандарты для менеджеров по продажам

– Каким образом следует готовиться к встрече с клиентом и что должно быть в результате подготовлено.

- Каким образом следует вести себя во время встречи с клиентом.

- Каким образом вести себя, если у вас нет ответа на вопрос клиента.

- Стандарты в области достижения договоренностей с клиентом и их выполнения.

- Стандарты в области сроков и формы предоставления отчетности.

- Запрещенное поведение

5. Специальные стандарты для продавцов-консультантов

– Порядок действия и стандартные фразы в случае, если клиент хочет заказать продукцию, отсутствующую в ассортименте компании.

- Порядок действия и стандартные фразы в случае, если клиент хочет заказать продукцию, временно отсутствующую на складе.

6. Специальные стандарты для сотрудников бэк-офиса

– Каким образом информировать клиента о порядке оформления товарно-сопроводительной документации.

- На что обращать внимание при ее оформлении.

- Как скоро с момента заказа клиент должен получать факс-копии счетов.

– Каким образом и как скоро информировать клиентов о доставке и о готовности заказа в случае самовывоза.

7. Для сотрудников склада

- Внешний вид складских работников.
 - Сколько человек должно постоянно присутствовать на выдаче товара.
 - Максимальное время ожидания клиентом выдачи сформированного заказа. Что делать, если по объективным причинам отгрузка задерживается.
 - На что обращать внимание при выдаче товара и оформлении товарно-сопроводительной документации.
 - Как вести себя в случае конфликтной или нестандартной ситуации.
- Разработать структуру стандарта качественного обслуживания клиентов в предприятии:
- Вариант 1. Туристское агентство.
- Вариант 2. Гостиница.
- Вариант 3. Предприятие розничной торговли.
- Вариант 4. Санаторий.

Задание 4.

Лояльность клиентов – это положительное, преданное отношение потребителей ко всему, что касается деятельности организации. Лояльность – это следствие высокой удовлетворённости.

Лояльность клиентов для компании – это:

Гарантированный, постоянный, прогнозируемый объём сбыта, позволяющий планировать объёмы производства, закупки и пр., а также строить долгосрочные планы с длительными сроками окупаемости. Производитель и продавец, стремясь сформировать лояльность у своих клиентов, фактически добиваются ясности в том, сколько какого товара будет куплено завтра.

Увеличение ценности компании. Количество лояльных клиентов, как лакмусовая бумажка отражает реальную стоимость бренда, компании, товара, услуги и т.д.

Критерий, что качество товара или услуги приемлемо, а уровень обслуживания соответствует запрашиваемой цене за покупку.

Существенная экономия средств на поиске новых клиентов.

Лояльные потребители отличаются тем, что:

- надолго сохраняют верность и преданность компании;
- покупают не только существующие товары и услуги, но и новые услуги, предлагаемые компанией;
- хорошо отзываются о компании, рекомендуют и приводят других;
- проводят самую действенную рекламу «из уст в уста»;
- выступают в роли адвокатов, защищают политику компании. цены, товары;
- не реагируют на рекламные акции конкурирующих компаний;
- менее чувствительны к уровню цен;
- не критичны к однократным случаям снижения качества;
- с удовольствием принимают участие в различного рода опросах;
- активно высказывают предложения по совершенствованию товаров и услуг.
- требуют к себе меньше внимания в плане обслуживания и траты на них времени.
- не требуется стартовых расходов на завоевание их лояльности.

Разработать программу лояльности для клиентов предприятия:

Вариант 1. Гостиница.

Вариант 2. Санаторий.

Вариант 3. Туристское агентство.

Вариант 4. Предприятие розничной торговли.

ТЕМА 4. ФОРМЫ И ВИДЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СЕРВИСА

Задание 1.

Обсудите следующие вопросы:

1. Традиционные и прогрессивные формы обслуживания в потребительском сервисе.
2. Разновидности обслуживания клиентов в процессе сервисной деятельности предприятий туристской индустрии.
3. Сервисная услуга как современный тип обслуживания.
4. Формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях туристской индустрии.
5. Обслуживание клиентов в процессе личной продажи туристских услуг.

Задание 2.

Обсудите ситуацию.

Однажды Марк Твен присутствовал на собрании, куда был приглашен миссионер. Миссионер обратился к присутствующим с речью, которая произвела на Марка Твена сильное впечатление. Позднее он рассказывал: «Голос у него был прекрасный. Он рассказывал нам, как страдают туземцы, и молил, о помощи с такой волнующей простотой, что я мысленно удвоил сумму в пятьдесят центов, которую собирался пожертвовать. Он описывал бедственное положение дикарей так ярко, что я мысленно увеличил сумму пожертвования с одного доллара до пяти. Священник продолжал говорить. Я стал опасаться, что бывших у меня наличных не хватает, и решил выписать чек. А он все говорил и говорил об ужасном положении туземцев. Я отказался от решения выписать чек. Он продолжал говорить. Я сократил сумму предполагаемого пожертвования до пяти долларов. Он не умолкал, и мое пожертвование сократилось сначала до четырех, потом до трех, до двух и, наконец, до одного доллара. Он все не прекращал свою проповедь. Когда тарелка с пожертвованиями дошла до меня, я взял с нее пять центов».

Вопросы и задания:

1. Оцените историю, происшедшую с Марком Твеном, с позиций процесса обслуживания. Сделайте соответствующие выводы, подкрепив их рекомендациями.
3. Что означает вести переговоры в процессе обслуживания, установить отношения и удовлетворить потребность в процессе обслуживания?
4. Дайте развернутую характеристику типов поведения продавца в процессе обслуживания. Приведите подтверждающие примеры.

Задание 3.

Обсудите ситуацию.

Вы работаете менеджером турфирмы всего пару недель. Вы очень горды турпродуктом, который реализуете, и поэтому твердите потенциальному клиенту, что ваши услуги сравнимы только с «кадиллаком» в автомобилестроении, они лучшие из имеющихся на рынке и на много световых лет опережают предложения конкурентов. В процессе обслуживания клиента вы уделяете львиную долю времени рассказу о его великолепном качестве. Потенциальный клиент отвечает: «Меня не слишком интересует высочайшее качество ваших услуг».

Почему он отреагировал на ваши слова отрицательно? Что в самом деле интересовало клиента? Ответ аргументируйте, используя для этого литературные источники и личный опыт.

Задание 4

Обсудите ситуацию.

Директор крупного туристского предприятия на совещании сделал перед своими сотрудниками следующее заявление: «Единственное условие успеха в бизнесе – высококачественное обслуживание клиента. Забудьте академические принципы управления. Все, что вам нужно, – это определить, правильно ли вы построили отношения с постоянными клиентами, и постараться увеличить их число». Насколько справедливо это высказывание? Ответ аргументируйте, используя данные источников литературы, личный опыт и наблюдения.

ТЕМА 5. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Задание 1.

Обсудите следующие вопросы:

1. Улучшение качества услуг и обслуживания как стратегическая задача сервиса.
2. Проблемы качества и безопасности услуг. Контроль стандартов и безопасности обслуживания.
3. Возможности сферы услуг, используемые для повышения качества сервисного обслуживания.
4. Эффективность реализации услуг.
5. Эффективное управление ассортиментом услуг.
6. Формирование продуктовой стратегии.
7. Оптимизация структуры предлагаемых услуг.

Задание 2.

Обсудите ситуацию.

«Луна-Хилтон» – так будет называться первый лунный отель компании «Хилтон Интернэшнл». О своем намерении построить на Луне первую 5-звездочную гостиницу заявила компания, которой принадлежат самые престижные отели в мире. Это заявление последовало после того, как на Луне была обнаружена вода.

Предполагается, что в комплексе будет 5000 номеров. Он будет оснащен двумя солнечными панелями, которые дадут электроэнергию. Проектом также предусмотрены собственные пляж, «море» и ферма для обеспечения постояльцев продуктами питания. По словам управляющего компанией «Хилтон интернэшнл» Питера Джоржа, отель на Луне – это грандиозная идея. «Мы надеемся быть первыми, кто построит на Луне отель. Мы уверены, что жизнь там может быть поддержана», – сказал он.

Компания «Хилтон интернэшнл» работает в тесном контакте с экспертами из НАСА, которое, как предполагается, будет доставлять гостей в комплекс. На осуществление этой идеи «Хилтон» уже израсходовал чуть меньше 100 тысяч фунтов стерлингов (около 170 тыс. долларов). Это гораздо меньше по сравнению с тем, сколько затратили на «лунный проект» три японские компании, – 25 млн. фунтов (почти 42 млн. долларов). В частности, японская компания «Симицу» планирует построить комплекс с теннисными кортами и площадками для гольфа. «Нисимацу констракшн корпорейшн» намерена возвести на Луне комплекс «Эскаргот-сити», состоящий из трех 10-этажных башен. Еще одна компания, «Обаяси» работает над проектом по созданию лунной коммуны с 10 тысячами жителей.

Британский архитектор Петер Инстон, разработавший «лунный проект», предложил возвести на Луне 325-метровый комплекс, который станет самым высоким отелем во Вселенной. Там будут рестораны, медицинский центр, церковь и даже школа. Скоростные лифты будут доставлять гостей к номерам. Подача питьевой воды будет обеспечиваться за счет недавно открытого ледяного запаса. Эта же вода будет использована и для «моря». В качестве «пейзажа» предполагается оставить естественные лунные горы. В будущем отеле предусмотрен даже «автобус» для проведения экскурсий по Луне.

Внутри всех помещений комплекса, по планам «Хилтона», будет поддерживаться нормальное, земное давление. Дабы компенсировать недостаток земного притяжения, посетители будут ходить в обуви с магнитной подошвой. Кроме того, проектом предусмотрен собственный космодром, где будут причаливать «шаттлы».

Вопросы в заданиях:

1. Как вы оцениваете идею подобного туристского продукта?
2. Разработайте предложения по формированию программы его внедрения на рынок.
3. Какие условия необходимы для его коммерческого успеха?
4. Почему разработка и внедрение на рынок нового туристского продукта содержат значительный риск? Каким образом его можно уменьшить?

Задание 3.

Обсудите ситуацию.

Практика свидетельствует, что от клиентов исходит менее трети идей новых туристских продуктов. Противоречит ли это философии маркетинга, гласящий; «найдите потребность и удов-

летворите ее»? Почему да или почему нет?

Задание 4.

Обсудите ситуацию.

Представьте себе, что вы – менеджер сервисной организации. Где и каким образом вы бы искали идеи новых услуг?

Задание 5.

Обсудите ситуацию.

Проанализируйте товарную стратегию одного сервисного предприятия региона. Насколько оно соответствует требованиям по оптимизации структуры предлагаемых на рынок услуг? Перечислите по меньшей мере 10 идей создания новых услуг. Есть ли среди них такие идеи, которые имеют хорошие шансы на успех? Как бы вы оценили в процентном отношении долю идей, имеющих хорошие шансы на успех? Объясните, какими преимуществами обладают данные потенциально успешные идеи?

ТЕМА 6: СРЕДСТВА ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Задания

1. Нормативные акты, регламентирующие вопросы защиты прав потребителей.
2. Основные понятия, применяемые в Законе РФ «О защите прав потребителей».
3. Объяснить понятия «потребитель», «покупатель», предусмотренные в преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей».
4. Объяснить понятия «изготовитель», «исполнитель».
5. Отличие понятий «недостаток товара» и «существенный недостаток товара»
6. Понятия «безопасность товара», «импортёр» их содержание.

Инструктаж к выполнению практического занятия 10-15мин

План

Решение предложенных ситуаций с применением статей №№ 7, 10, 14, 20.25

Ситуация для совместного решения.

Покупатель приобрёл жене плащ, дома она померила – оказался мал. Может ли он его поменять в магазине?

Ответ

В соответствии со статьёй 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» покупатель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный в торговом предприятии, где он был приобретён, если товар не подошёл по форме, габариту, фасону, расцветке или по иным причинам не может быть использован по назначению.

Потребитель имеет право на обмен товара надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня покупки.

Выполнение практической работы 50-55мин

В процессе выполнения студентами практической работы преподаватель осуществляет контроль над процессом и консультирует студентов по неясным вопросам (содержание практической работы см. в руководстве)

Подведение итогов 5-7мин:

Анализ и оценка преподавателем работ, выполненных студентами, обсуждение отдельных работ.

Задание на дом: 2-3мин

Решение ситуаций, указанных в руководстве. Повторить Закон РФ «О защите прав потребителей».

Преподаватель Семёнова Е.Г.

Р. S. Закон о защите прав потребителей был принят в Германии в 1900 году, а в России – в 1992 году.

В Великобритании принимают продовольственный товар обратно в магазин, если даже он надкусан, платья, которые даже надевались. Этим пользуются недобросовестные покупатели.

В Германии этого нет.

Недавно принята поправка к Закону РФ «О защите прав потребителей»: за волокиту при

принятии забракованного товара продавец выплачивает покупателю 60% от стоимости забракованного товара.

Руководство по выполнению практической работы.

1. Ознакомиться с содержанием ситуации.
2. Определить главу, статью и пункт, которым следует пользоваться при решении ситуации.
3. В тетради указать подробно эти данные в процессе решения ситуации.
4. Решить указанные ниже ситуации.

Ситуации для самостоятельного решения

Ситуация №1

Покупательница приобрела в магазине крем для лица. Вечером нанесла его на кожу, а утром обнаружила, что лицо отекло и покрылось красными пятнами. Покупательница попыталась вернуть некачественный товар в магазин, но там его не взяли, мотивируя это тем, что проданный товар обмену и возврату не подлежит, о чём имелась табличка. Правы ли в этом случае продавцы?

Ситуация №2

На упаковке печенья, которое приобрёл покупатель, было написано «Акционерное общество открытого типа «Большевик», ГОСТ 24901 – 89, масса нетто 200 г, калорийность 425 ккал. В 100 г продукта: белка 7,5г., жира 12, 1 г., углеводов 71,2 г., дата изготовления. А какая вообще информация должна быть на упаковке?

Ситуация № 3

Когда покупательница приобретала губную помаду, продавец ей сказала, что она изготовлена на основе натуральных веществ. Позднее у неё возникли сомнения в достоверности сказанного, и она отдала купленную помаду на экспертизу. Экспертиза установила, что в химический состав помады натуральные компоненты не входят. Может ли покупательница потребовать вернуть зря потраченные деньги?

Ситуация № 4

Покупатель отдал для производства гарантийного ремонта свой телевизор в мастерскую при магазине, где он был куплен. Определите, в какой срок должен быть произведён гарантийный ремонт и правда ли, что покупателю на время ремонта должны предоставить другой телевизор?

Ситуация № 5

В электронном магазине покупатель приобрёл беспроводную мышь с клавиатурой с гарантией сервисного обслуживания на 6 месяцев. Клавиатура вышла из строя. Покупатель принял товар на сервис на 2-3 недели. Имеет ли покупатель право на данный период требовать для использования другую временную рабочую клавиатуру и мышь?

Ситуация № 6

Покупатель приобрёл три метра ткани на костюм, но жена посчитала мой выбор неудачным и с отрезом отправилась, чтобы заменить другой тканью, для меня подходящей. Чек был сохранён. Но в магазине, несмотря на то, что с момента покупки прошло несколько часов, покупке обменять отказались.

Кто прав в этой ситуации покупатель или магазин?

Ситуация №7

Клиент заказал изготовить и установить у себя в квартире металлические двери. Работы были выполнены в срок. Но очень скоро клиент обнаружил, что замок в двери некачественный. Потребовал его заменить, но фирма ему отказала. Кто прав в этой ситуации?

Ситуация №8

Родители купили детскую коляску за 17 тысяч рублей. Через неделю она распозлзлась по швам. В магазине коляску принять обратно отказались, ссылаясь на то, что коляска вся грязная испачканная гадостями ребёнка. Покупатели призвали на помощь СМИ и вместе с ними потребовали провести экспертизу, которую провели за счёт магазина. Товар приняли, а деньги вернули. Какой статьёй Закона РФ «О защите прав потребителей» пользовались покупатели в этой ситуации?

Ситуация №9

В ювелирном магазине девушка купила золотой браслет. Когда дома она стала его примерять, браслет разломился, а внутри оказался какой-то другой металл. В магазине товар обратно не приняли, ссылаясь на то, что бирка на товаре нарушена. Покупатель в соответствующих органах за свой счёт провела экспертизу, которая установила, что браслет изготовлен из сплава меди и золота. Продавец заставила менеджера позвонить поставщику и при этом предъявила акт экспертизы. Факт подделки был доказан, а покупателю вернули деньги. Каким нормативным актом пользовалась покупательница, чтобы доказать свою правоту?

Ситуация №10

Покупатель приобрёл в магазине автоматическую зубную щётку. Дома он обнаружил, что щётка не работает. В магазине товар не приняли, ссылаясь на то, что медицинские товары возврату и обмену не подлежат. Правы ли работники магазина?

Ситуация №11

Покупатель заказал по интернету телевизор. Через 4 дня телевизор сгорел.

Когда покупатель обратился на страничку, где заказывал товар, она была пуста. Кто виноват в данной ситуации?

Для преподавателя

Ситуации для самостоятельного решения

Ситуация № 1

Покупательница приобрела в магазине крем для лица. Вечером нанесла его на кожу, а утром обнаружила, что лицо отекло и покрылось красными пятнами. Покупательница попыталась вернуть некачественный товар в магазин, но там его не взяли, мотивируя это тем, что проданный товар обмену и возврату не подлежит, о чём имелась табличка. Правы ли в этом случае продавцы?

Ответ

В этой ситуации имеется прямое нарушение прав потребителя на безопасность товаров, предусмотренное статьёй №7 Закона РФ «О защите прав потребителей». На основании этой статьи покупательница вправе вернуть крем его изготовителю, либо продавцу, захватив с собой доказательства, подтверждающие, что вред причинён здоровью именно этим кремом (например, справку от врача) и что товар был приобретён именно у данного продавца. Табличка типа «Проданный товар обмену и возврату не подлежит» не имеет юридической силы, так как пункт 1 статьи 14 Закона гласит: «Условия договора, ущемляющие права потребителей по сравнению с правилами, установленными законодательством, признаются недействительными».

А обеспечение безопасности достигается с помощью стандартизации, сертификации и установления сроков службы, годности. Их реализация при отсутствии такового запрещена. В частности, обязательной сертификации подлежат товары для детей, продукты питания, парфюмерия и косметика, товары народного потребления и т. д. Это касается и импортных товаров.

Ситуация № 2

На упаковке печенья, которое приобрёл покупатель, было написано «Акционерное общество открытого типа «Большевик», ГОСТ 24901 – 89, масса нетто 200 г, калорийность 425 ккал. В 100 г продукта: белка 7,5г., жира 12, 1 г., углеводов 71,2 г., дата изготовления. А какая вообще информация должна быть на упаковке?

Ответ

Помимо того, что уже указано, должно быть: адрес изготовителя, перечень использованных в процессе изготовления печенья продуктов питания и пищевых добавок. Кроме того, указанная на упаковке дата даёт покупателю неполную информацию о сроке годности печенья, так как она может означать или дату изготовления или срок, до которого продукт пригоден для употребления. Поэтому на упаковке должно быть написано либо «срок годности три месяца», либо «употреблять до , например, 10 мая».

Ситуация № 3

Когда покупательница приобретала губную помаду, продавец ей сказала, что она изготовлена на основе натуральных веществ. Позднее у неё возникли сомнения в достоверности сказанного, и она отдала купленную помаду на экспертизу. Экспертиза установила, что в химический состав помады натуральные компоненты не входят. Может ли покупательница потребовать вернуть зря потраченные деньги?

Ответ

Если потребитель приобрёл товар, не обладающий необходимыми ему свойствами в результате предоставления ему недостоверной информации, он вправе в соответствии со статьями 12 пункт 2, 18 пункты 1 – 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» расторгнуть договор и потребовать возмещения причинённых ему убытков (например, расходы на экспертизу).

Ситуация № 4

Покупатель отдал для производства гарантийного ремонта свой телевизор в мастерскую при магазине, где он был куплен. Определите, в какой срок должен быть произведён гарантийный ремонт и правда ли, что покупателю на время ремонта должны предоставить другой телевизор?

Ответ

Статья № 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливает, что недостатки,

обнаруженные в товаре, должны быть устранены продавцом товара (предприятием, выполняющим его функции) в течение 45 дней с момента предъявления соответствующего требования потребителем. В этой же статье в пункте 2 указано, что по предъявлению соответствующего требования потребителю обязаны немедленно предоставить на время ремонта аналогичный товар за свой счёт с доставкой. Статья 23 пункт 1 этого Закона устанавливает, что за каждый день просрочки выполнения требований потребителя об устранении недостатков товара (как и его замене), а также о предоставлении на время ремонта аналогичного товара продавец (предприятие, выполняющее его функции) выплачивает потребителю неустойку в размере одного процента стоимости товара

Ситуация № 5

В электронном магазине покупатель приобрёл беспроводную мышку с клавиатурой с гарантией сервисного обслуживания на 6 месяцев. Клавиатура вышла из строя. Покупатель принял товар на сервис на 2-3 недели. Имеет ли покупатель право на данный период требовать для использования другую временную рабочую клавиатуру и мышку?

Ответ

Согласно пункту 2 статьи 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» покупатель имеет право потребовать от продавца на время ремонта другую клавиатуру.

Закон обязывает продавца предоставить временную клавиатуру по первому требованию в течение трёх дней. То есть недостаточно просто сдать клавиатуру в ремонт – нужно чтобы вы именно потребовали в устной или письменной форме безвозмездно предоставить покупателю такую же или похожую клавиатуру.

Что же касается мышки, то если она не вышла из строя, но по каким-то причинам покупатель и её сдал в ремонт вместе с клавиатурой – стоит потребовать мышку обратно. Если же и мышка тоже сломалась или продавец отказался её возвращать без клавиатуры, то на неё полностью

распространяются правила пункта 2 статьи 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» как и на клавиатуру.

Ситуация № 6

Покупатель приобрёл три метра ткани на костюм, но жена посчитала мой выбор неудачным и с отрезом отправилась, чтобы заменить другой тканью, для меня подходящей. Чек был сохранён. Но в магазине, несмотря на то, что с момента покупки прошло несколько часов, покупку обменять отказались.

Кто прав в этой ситуации покупатель или магазин?

Ответ

В данной ситуации прав покупатель. В соответствии со статьёй 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» покупатель имеет право на обмен доброкачественного товара в течение 14 дней, не считая дня покупки. Отсутствие кассового или товарного чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

Ситуация №7

Клиент заказал изготовить и установить у себя в квартире металлические двери. Работы были выполнены в срок. Но очень скоро клиент обнаружил, что замок в двери некачественный. Потребовал его заменить, но фирма ему отказала. Кто прав в этой ситуации?

Ответ

В соответствии со статьёй 30 Закона РФ «О защите прав потребителей» клиент имеет право потребовать исправления недостатков, но сроки при этом установить не может. В соответствии с пунктом 2 статьи 31 устранение недостатков должно быть произведено в срок, установленный договором, либо в течение 20 дней. Если недостатки работы были обнаружены в ходе её выполнения (а не после), клиент имеет право в соответствии с пунктом 1 статьи 31 самостоятельно назначить срок устранения недостатков.

Ситуация №8

Родители купили детскую коляску за 17 тысяч рублей. Через неделю она расползлась по швам. В магазине коляску принять обратно отказались, ссылаясь на то, что коляска вся грязная испачканная гадостями ребёнка. Покупатели призвали на помощь СМИ и вместе с ними потребовали провести экспертизу, которую провели за счёт магазина. Товар приняли, а деньги вернули. Какой статьёй Закона РФ «О защите прав потребителей» пользовались покупатели?

Ответ

В соответствии с главой 2 статьёй 18 пунктом 1. потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков вправе потребовать полного возмещения убытков, причинённых ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. В пункте 5.этой статьи указано:– отсутствие у потребителя кассового

чека или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или другое виновное лицо обязаны провести экспертизу за свой счёт. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы.

Ситуация №9

В ювелирном магазине девушка купила золотой браслет. Когда дома она стала его примерять, браслет разломился, а внутри оказался какой-то другой металл. В магазине товар обратно не приняли, ссылаясь на то, что бирка на товаре нарушена. Покупатель в соответствующих органах за свой счёт провела экспертизу, которая установила, что браслет изготовлен из сплава меди и золота. Продавец заставила менеджера позвонить поставщику и при этом предъявила акт экспертизы. Факт подделки был доказан, а покупателю вернули деньги.

Ответ

При ответе на эту ситуацию следует пользоваться теми же статьями, что и при решении ситуации № 8

Ситуация №10

Покупатель приобрёл в магазине автоматическую зубную щётку. Дома он обнаружил, что щётка не работает. В магазине товар не приняли, ссылаясь на то, что медицинские товары возврату и обмену не подлежат. Правы ли работники магазина?

Ответ

В соответствии со статьёй 18 пункта 1 потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков вправе потребовать замены на товар этой же марки. В соответствии со статьёй 21 пункта 1 покупателю обязаны заменить товар в течение 7 дней со дня предъявления указанного требования потребителем. Поскольку зубная щётка не работала, то товар признаётся ненадлежащего качества, и ссылка на то, что товар медицинский здесь не правомерна. Магазин должен заменить неисправную щётку на такую же только исправную, или вернуть деньги покупателю.

Ситуация №11

Покупатель заказал по интернету телевизор. Через 4 дня телевизор сгорел.

Когда покупатель обратился на страничку, где заказывал товар, она была пуста. Кто виноват в данной ситуации?

Ответ

В соответствии со статьёй 26 пунктом 1 договор розничной купли-продажи должен быть заключён на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи, интернета и других) или иными исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

В этой же статье пункте 2 указано, что продавцом до заключения договора должна быть представлена потребителю об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора. В этой ситуации покупатель таких сведений не потребовал у продавцов. Поэтому ему не с кого спросить за некачественный товар и убытки он понесёт сам.

ТЕМА 7. СИСТЕМЫ МАССОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В СФЕРЕ УСЛУГ

Задание 1.

Обсудите следующие вопросы:

1. Понятие и сущность системы массового обслуживания
2. Классификация СМО.
3. Показатели эффективности СМО
3. Свойства СМО и их элементы

Задание 2.

Изучив типы систем массового обслуживания, необходимо привести примеры предприятий сервиса, работающих в таких системах.

Таблица 7
Типы систем массового обслуживания в разрезе
предприятий сервиса

СМО	Примеры
Одноканальная однофазовая система	
Одноканальная многофазовая система	
Многоканальная однофазовая система	
Многоканальная многофазовая система	

Задание 3. Решите задачу.

Определить среднее количество потребителей в системе одноканальной линии обслуживания, если среднее количество вновь прибывших объектов за период времени 30 мин составило 2 человека, а среднее количество потребителей обслуживаемых за 30 минут – 3 человека.

$$L = \frac{a}{b-a} \times c,$$

где L_s – среднее количество потребителей в системе;

a – среднее количество вновь прибывших потребителей за период времени;

b – среднее количество потребителей обслуживаемых за период времени;

c – последняя цифра номера зачетной книжки.

ТЕМА 8: БЕЗОПАСНОСТЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Дидактические задачи: привить студентам умения и навыки по составлению исковых заявлений при нарушении прав потребителей в случае, если продавец (изготовитель) не выполняют условия договора.

Задачи воспитания и развития: воспитать у студентов чувство ответственности за нарушение прав потребителей и соблюдение Закона РФ «О защите прав потребителей». На конкретных примерах научить студентов составлять исковые заявления при нарушении прав потребителей.

Тип занятия: практическая работа.

Метод обучения: самостоятельная работа по решению ситуаций и составлению исковых заявлений.

Средства обучения: руководство к практической работе, Закон РФ «О защите прав потребителей», условия ситуаций.

Ход занятия

Организация группы 1-3мин

Проверка знаний, необходимых в практической деятельности 15-20мин
(проводится контрольная работа)

Варианты контрольной работы:

Вариант 1

1. Понятия, содержащиеся в Законе РФ «О защите прав потребителей»

2. Ситуация: Покупательница приобрела в магазине крем для лица. Вечером нанесла его на кожу, а утром обнаружила, что лицо отекло и покрылось красными пятнами. Покупательница попыталась вернуть некачественный товар в магазин, но там его не взяли, мотивируя тем, что проданный товар обмену и возврату не подлежит, о чём имелась табличка. Правы ли в этом случае продавцы?

Вариант 2

1. В соответствии с Законом указать, чем отличается изготовитель от исполнителя.

Ситуация: На упаковке печенья, которое приобрёл покупатель, было написано «Акционерное общество открытого типа «Большевик», ГОСТ 24901-89, масса нетто 200 г, калорийность 425 ккал. В 100 г продукта: белка 7,5г, жира 12,1, углеводов 71,2, дата изготовления. А какая вообще информация должна быть на упаковке?

Вариант 3

1. Основываясь на Закон РФ «О защите прав потребителей», указать, чем отличаются понятия «недостаток товара» и «существенный недостаток».

2. Ситуация: Покупатель купил три метра ткани на костюм, но жена посчитала его выбор неудачным и с отрезом в магазин, чтобы заменить на другую, ткань для него подходящую. Чек был сохранён. Но в магазине, несмотря на то, что с момента покупки прошло несколько часов, покупку обменять отказались.

Кто прав в этой ситуации?

Вариант 4:

1. Как трактуется понятие «продавец» в Законе РФ «О защите прав потребителей».

2. Ситуация: Когда покупательница покупала губную помаду, продавец ей сказала, что она изготовлена на основе натуральных веществ. Позднее у неё возникли сомнения в достоверности сказанного, и она отдала купленную помаду на экспертизу. Экспертиза установила, что в химический состав помады натуральные компоненты не входят. Может ли покупательница потребовать зря потраченные деньги?

Инструктаж к выполнению практического задания 10-15 мин

1. Пользуясь статьями 30 и 31 решить ситуацию, изложенную в руководстве к практической работе

2. На примере искового заявления, изложенного в руководстве к практической работе составить исковое заявление по данным ситуации № 3

3. Определить сумму иска в претензии.

Выполнение практической работы 50-55 мин

В процессе выполнения студентами практической работы преподаватель осуществляет контроль над процессом и консультирует студентов по неясным вопросам (содержание практической работы смотреть в приложении).

Подведение итогов 5-7 мин

Анализ и оценка преподавателем работ, выполненными студентами, обсуждение отдельных работ.

Задание на дом 2-3 мин

Написать иски к ситуациям №№ 1, 4.

Преподаватель Семёнова Е. Г.

Руководство к практической работе

1. Решить ситуацию: Клиент заказал изготовить и установить у себя в квартире окна пластиковые. Работы были выполнены в срок. Но очень скоро клиент обнаружил, что замки у окон некачественные. Потребовал их заменить, но фирма отказала. Кто прав в данной ситуации?

2. Образец искового заявления:

Исковое заявление о возмещении вреда, причинённого здоровью, и морального вреда

В-----суд

.....(адрес суда).....

Истец: Федотова Мария Леонидовна,

зарегистрированная по адресу:-----

Ответчик: ЗАО «Комфорт»

Юридический адрес-----

Цена иска-----руб.

Исковое заявление

27 июня 2021 года я обратилась в ЗАО «Комфорт» с целью починки и окраски летних кожаных босоножек.

Стоимость услуг по починке (замене набоек и подклейке подошвы) составила _____ руб., которые я при сдаче обуви уплатила в кассу.

Забирая обувь из мастерской после окончания ремонта, недостатков в работе по ремонту я не заметила, однако через два дня носки подошва босоножек стала отклеиваться.

После того, как я в этих босоножках попала под дождь, краска на них существенно полиняла. Частично краска с босоножек попала на ноги, после чего у меня началось сильное раздражение кожи обеих стоп. Для лечения раздражения я вынуждена была обратиться в поликлинику № 145 за медицинской помощью.

В соответствии с заключением от 5 июля 2008 года №12 врача-дерматолога повреждение кожи стоп произошло вследствие ожога, возникшего в результате попадания на кожу ядовитых химических веществ.

Отремонтированную ответчиком пару обуви я сдала в экспертное учреждение-ООО «Бюро экспертиз №23», имеющее соответствующую лицензию. По заключению эксперта, окрашиванию босоножек было произведено красителем, не предназначенным к использованию для окрашивания одежды и обуви по причине повышенного содержания в нём токсичных и ядовитых веществ. Кроме того, экспертиза указала на несоответствие качества клея, которым были приклеены подошвы к босоножкам, требованиям ГОСТа. (За проведение экспертизы мною было уплачено руб.)

Следовательно, из-за указанных недостатков оказанной мне ответчиком услуги было нарушено моё право на безопасность услуги: причинён вред моему здоровью.

Сумма, уплаченная за медицинские услуги, диагностические исследования и лекарства для лечения ожога кожи и его последствий . составила ----- руб.

11 июля я обратилась к ответчику с требованием вернуть уплаченную мною за ремонт обуви сумму и возместить мне расходы на лечение, однако заместитель генерального директора ЗАО «Комфорт» Силаева М.С. в грубой форме отказалась возмещать мне расходы и возвращать деньги.

Таким образом, действиями ответчика мне был причинён моральный вред, заключающийся в физических и нравственных страданиях, связанных с ненадлежащим оказанием услуг, причинением вреда здоровью, физической боли, грубым отказом ответчика от удовлетворения моих законных требований и вынужденным в связи с этим обращением в суд. Причинённый мне моральный вред я оцениваю в ----- руб.

На основании изложенного и статей 7, 14, 15, 17, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»

Прошу:

1. Взыскать в мою пользу с ЗАО. «Комфорт» средства, уплаченные мной за ремонт обуви, в размере-----руб., сумму в возмещение вреда здоровью в размере ----- руб., средства по оплате проведения экспертизы в размере ----- руб. и компенсацию морального вреда в размере 50тыс. руб.

2. Вызвать в суд и допросить в качестве свидетелей:

1. Батуркину Ольгу Викторовну, проживающую по адресу.....

2. Васильеву Ирину Олеговну, проживающую по адресу.....

3 Столярова Валерия Сидоровича, проживающего по адресу.....

Приложения:

1. Копия искового заявления.

2. Копия заключения от 5 июля 2008 года №12 врача-дерматолога Поликлиники № 145.

3. Копия договора с ООО «Бюро экспертиз № 23», квитанция об оплате услуг по проведению экспертизы.

4. Копия лицензии ООО «Бюро экспертиз № 23», документы в подтверждение квалификации эксперта, проводившего экспертизу (сертификат, диплом и др.).

5. Копия экспертного заключения ООО «Бюро экспертиз № 23»

Дата обращения в суд с заявлением-----

Подпись.....

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная

1. Соколов, А. Т. Безопасность жизнедеятельности : учебное пособие / А. Т. Соколов. — 4-е изд. — Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2026. — 191 с. — ISBN 978-5-4497-2444-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/133924.html>

2. Безопасность жизнедеятельности. Вредные факторы производственной среды : учебное пособие для СПО / И. И. Павлов, М. С. Павлова, Е. С. Абрамова, С. С. Абрамов. — Саратов : Профобразование, 2026. — 121 с. — ISBN 978-5-4488-1698-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/133489.html>

3. Безопасность личности, общества, государства : учебно-методическое пособие / составители С. Ю. Махов. — Орел : Межрегиональная Академия безопасности и выживания (МАБИВ), 2020. — 165 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/95396.html>

4. Нинштиль, Е. Ю. Организация и технология производства услуг: учебное пособие: / Е. Ю. Нинштиль, О. А. Кислицина, Т. И. Заяц; Новосибирский государственный технический университет. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2022. — 98 с. : табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576430>. — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-7782-3503-8. — Текст: электронный.

5. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. Ж. А. Романович. — 7-е изд., стер. — Москва: Дашков и К°, 2019. — 284 с. : табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621687>. — Библиогр.: с. 275-277. — ISBN 978-5-394-03453-4. — Текст: электронный.

6. Сукало, Г.М. Надзор и контроль в сфере безопасности: учебное пособие: / Г.М. Сукало. — Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2020. — 213 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577189>. — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-4499-1163-6. — DOI 10.23681/577189. — Текст: электронный.

Дополнительная

1. Махов, С. Ю. Личная безопасность : учебно-методическое пособие / С. Ю. Махов. — Орел : Межрегиональная Академия безопасности и выживания (МАБИВ), 2020. — 173 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/95386.html>

2. Экономическая безопасность : учебник для вузов / К. Б. Беловицкий, М. А. Булатенко, Н. Ф. Кузовлева, А. С. Микаева. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2026. — 586 с. — ISBN 978-5-394-05561-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/136557.html>

3. Продовольственная безопасность, экология и здоровье нации : монография / В. Г. Ларионов, А. Г. Златовратский, Г. В. Ларионов, В. В. Ларионов ; под редакцией В. Г. Ларионова. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, 2026. — 220 с. — ISBN 978-5-394-05684-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/136508.html>

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по организации самостоятельной работы
по дисциплине «Безопасность обслуживания потребителей»
для студентов направления подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) «Логистика»

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

2. ВАРИАНТЫ САМОСТОЯТЕЛЬНО ВЫПОЛНЯЕМОЙ РАБОТЫ

**3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ
ТВОРЧЕСКИХ ПРОЕКТОВ**

4. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

ВВЕДЕНИЕ

Выполнение самостоятельной работы требует проявления творчества, умения отбирать необходимый материал и анализировать информацию.

Учебный план высших учебных заведений предусматривает студентами направления 43.03.01 «Сервис» самостоятельное решение ситуационных заданий по дисциплине «Безопасность обслуживания потребителей», которая является важным звеном в выработке студентами навыков самостоятельного изучения науки и приобретении опыта самостоятельного получения и накопления знаний, что необходимо будущему дипломированному специалисту в его трудовой деятельности.

Настоящие методические указания обозначают порядок выполнения и оформления самостоятельной работы. Теоретическая часть работы должна отражать понимание студентом теоретического и экономического значения исследуемых вопросов в индустрии сервиса. В итоге студент должен показать свою подготовленность к самостоятельному выполнению конкретной исследовательской и аналитической работы по изучению результатов деятельности предприятий индустрии сервиса в условиях рыночных отношений.

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

Выполнение самостоятельной работы, является самостоятельной учебной работой студента, при этом цель ее выполнения состоит в систематизации знаний и представлений об особенностях делового общения в туризме.

Самостоятельная работа состоит из решения задач и ситуационных заданий. Выбор варианта самостоятельной работы производится по таблице 1, на пересечении столбцов и строк, содержащих заглавную букву фамилии студента и последнюю цифру номера зачетной книжки.

Перед выполнением самостоятельной работы студенту необходимо:

- изучить теоретический и практический материал в соответствующих источниках литературы по данной дисциплине;
- ознакомиться со статистическими данными, публикуемыми в периодической печати и в статистических сборниках;
- ознакомиться со статьями периодической печати, освещающими вопросы самостоятельной работы.

Выполняемая самостоятельная работа должна соответствовать варианту, содержание вопросов должно быть раскрыто полностью, при этом необходимо избегать шаблонного переписывания текстов учебников. Для доказательства определенной закономерности, обоснования выводов требуется привести цифровой материал, который служит доказательной базой. При решении поставленных задач необходимо использовать знания, полученные при самостоятельном изучении материала. Работа должна быть написана грамотно и разборчивым почерком. Ответы на вопросы самостоятельной работы должны быть конкретными, точными, без лишних отступлений. В процессе самостоятельного изучения материала и выполнения самостоятельной работы студенты могут пользоваться консультацией преподавателей института.

2. ВАРИАНТЫ САМОСТОЯТЕЛЬНО ВЫПОЛНЯЕМОЙ РАБОТЫ

Таблица 1 – Таблица вариантов

Первая буква фамилии студента	Номер задания	Теоретические вопросы
А, Ж, Н, Т	1, 14	1, 8, 15
Б, Е, Ё, З	2, 13	2, 9, 16
В, И, М, П	3, 12	3, 10, 17
Г, К, Р, Ц	4, 8	4, 11, 18
Д, Л, С, Ш,	5, 10	5, 12, 19
У, Ф, Э, Ю	6, 9	6, 13, 20
О, Х, Ч, Щ, Я	7, 11	7, 14, 21

Задачи

Ситуация 1

«Наша семья купила отличную СВЧ-печь. В магазине нас обслужили хорошо: аппарат проверили, упаковали, сделали отметку в паспорте и выдали чек. Дома мы стали разбираться в правилах пользования, а инструкция и даже гарантийный паспорт на английском, немецком и других языках, кроме русского. Пошли в магазин, а там пожимают плечами: «Ничем помочь не можем». Что же теперь делать?»

Ситуация 2

Покупатель настаивает на обмене телевизора купленного два месяца назад. Свое требование он мотивирует тем, что телевизор имеет плохое изображение, не подлежит настройке, о чем подтверждает справка гарантийной мастерской. Продавец не соглашается с требованием покупателя и предлагает ему провести гарантийный ремонт. Кто прав в данной ситуации?

Если продавец в данной ситуации считает, что недостаток возник вследствие нарушения потребителем правил эксплуатации телевизора, то кто должен доказать этот факт?

Ситуация 3

У Николая Семеновича П. испортился телевизор SHARP, купленный им в торговом доме «Сиротинский». Как и полагается, он обратился в технический центр, предъявив при этом гарантийный талон, подтверждающий его право на бесплатный ремонт. Придя через неделю за отремонтированным телевизором, он был удивлен сообщением: сняв заднюю панель, работники Техцентра обнаружили обилие тараканов и следов их жизнедеятельности, что и послужило поводом для отказа в ремонте.

Ситуация 4

Покупательница приобрела холодильник, который сломался на десятом месяце гарантии. Она сдала его в гарантийную мастерскую, где его ремонтировали 6 месяцев, а потом потребовали оплаты под предлогом, что гарантийный срок службы холодильника кончился.

Ситуация 5

Покупатель купил мужскую сорочку. Через 2 часа вернулся и попросил взять сорочку назад и вернуть ему деньги. В магазине отказались вернуть деньги. Прав ли покупатель? Ваши действия в качестве работника магазина.

Ситуация 6

Покупательница обратилась с просьбой обменять сумку, которая не подошла дочери по цвету. Сумка новая (сохранен ярлык, товарный чек, куплена в данном магазине неделю назад). Как должен поступить продавец?

Ситуация 7

«Сейчас лето, а у нас сломалась морозильная камера. Сдали в гарантийную мастерскую. Ремонт тянется уже второй месяц. А как же гарантийный срок?»

Ситуация 8

«В специализированном магазине при автоцентре приобрел новый автомобиль «Таврия». Сразу после начала эксплуатации выявил существенные недостатки. В частности, отсутствие давления в системе смазки. Специалисты автосервиса неоднократно ремонтировали мой автомобиль, однако недостатки остались. Что мне предпринять в сложившейся ситуации?»

Ситуация 9

«Я приобрела холодильник и оплатила его стоимость, с условием доставки магазином через три дня. Прошло около четырех месяцев, однако холодильник мне до сих пор не доставлен. Все переговоры с магазином не дали никаких результатов. Могу ли я обратиться в суд, и с какими требованиями?»

Ситуация 10

«Приобрела в хозяйственном магазине сухую смесь для кафеля. Специально спросила продавца, подходит ли данный порошок для кладки кафельной плитки, получила положительный ответ, в пакете же не было никакой инструкции. В результате вся плитка отошла, поскольку в купленной мной смеси оказалось недостаточное количество цемента. Что мне теперь делать?»

Ситуация 11

«У нас в магазине уже очень давно висит объявление: «Купленный товар обратно не принимается и не обменивается». Законно ли это?»

Ситуация 12

«Я работаю продавцом секции промтовары. Очень часто покупатели вместо того, чтобы отнести бракованную вещь в гарантийную мастерскую, требуют немедленного возврата денег или обмена дефектного товара на новый. Наша заведующая считает, что магазин должен удовлетворять такие претензии, если есть отметка гарантийной мастерской о невозможности ремонта. Кто прав?»

Ситуация 13

Покупательница Новикова А. И. купила в магазине «Мебель» гарнитур для жилой комнаты. Рабочие доставили мебель покупательнице, отказавшись вскрыть упаковку, и под угрозой отвести ее назад, вынудили покупательницу расписаться в товарно-транспортной накладной. Когда дома Новикова А. И. попыталась самостоятельно собрать стенку, то обнаружила, что боковые

стенки были облицованы текстурой красного дерева, а лицевая — шпон цвета ясьень. Не было задних стенок книжного шкафа, крепежных винтов, стекло в одной дверце было разбито. Покупательница обратилась в магазин, но директор Сидоров А. В., рекомендовал ей обратиться в ОТК мебельной фабрики, т. к. в товарно-транспортной накладной покупательница расписалась. Новикова А. И. вынуждена была обратиться в отдел защиты прав потребителей Антимонопольного управления. Какие действия следует предпринять покупательнице Новиковой А. И.? Оформите претензию, согласно Приложению 1.

Ситуация 14

Покупательница обратилась в магазин «АВС» в г. Москве с требованием о замене некачественных импортных сапог, или возврате уплаченных за них денег. В магазине было объявление: «Магазин не гарантирует продажу качественного товара». Как может быть решен вопрос по поводу замены импортных сапог, если качество не было гарантировано?

Теоретические вопросы

1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей.
2. Виды сервисной деятельности.
3. Формирование рынка услуг и его особенности.
4. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
5. Роль сферы сервиса в условиях современной экономики.
6. Возникновение потребностей в услугах на протяжении истории развития человечества.

История сервиса в России.

7. Потребности человека. Возможности и принципы их удовлетворения.
8. Характерные экономические особенности предприятий сервиса.
9. Типы организационной структуры предприятий сервиса.
10. Нормы и правила обслуживания клиентов. Требования профессиональной этики.
11. Имидж предприятия и его влияние на конкуренцию.
12. Семиотический подход к языку мимики, жестов, поз, телодвижений.
13. Культура сервиса и её составляющие.
14. Профессиональное поведение, культура общения работника предприятия сервиса.
15. Формирование рынка услуг и его особенности.
16. Психологические особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания.
17. Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации.
18. Способы и формы оказания услуг.
19. Повышение качества услуг и обслуживания.
20. Показатели качества услуг и уровня обслуживания.
21. Пути и способы повышения качества услуг и обслуживания.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ТВОРЧЕСКИХ ПРОЕКТОВ

Индивидуальный проект представляет собой особую форму организации деятельности обучающихся.

Под руководством научного руководителя студент должен:

- составить индивидуальный план проектной работы;
- сформулировать проблему и тему проектной работы, обосновывать актуальность проблемы;
- определить цель и задачи, выделить объект и предмет проектной работы,
- сформулировать гипотезу;
- уметь работать с различными источниками информации, оформить библиографические ссылки, составить библиографический список;
- выбрать и применить на практике методы исследовательской деятельности, адекватные задачам исследования;

- использовать мультимедийные ресурсы и компьютерные технологии для обработки, передачи, систематизации информации;
- оформить результаты исследования с помощью описания фактов, составления таблиц, графиков, сформулировать выводы;
- представить результаты проектной работы в виде презентации.

Виды проектов:

- исследовательские;
- творческие;
- социальные;
- практико-прикладные.

Требования к структуре проекта

Структура проекта включает в себя:

1. ВВЕДЕНИЕ должно включать:

- четкое и краткое обоснование темы исследования;
- актуальность (которая обусловила выбор темы исследования);
- цели и задачи (которые необходимо решить для достижения поставленной цели);
- объект исследования (процесс или явление, порождающее проблемную ситуацию и избранное для изучения);
- предмет исследования (находится в границах объекта – именно на нем должна быть направлена внимание);
- проблема исследования;
- гипотеза исследования;
- методы исследования (использованные для достижения поставленной в проекте цели);
- научная новизна (практическое значение полученных результатов).

2. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ работы состоит из разделов (подразделов, подпунктов и т.п.)

- содержит обзор и анализ литературы по разрабатываемой проблеме, история вопроса, уровень разработанности проблемы в теории и практике, анализ и сопоставление различных точек зрения, и предложение своего мнения и решения проблемы.

3. ЗАКЛЮЧЕНИЕ - содержит итоги работы, важнейшие выводы, которые получены студентом в результате работы; рекомендации относительно возможностей практического применения материалов работы.

4. ПРИЛОЖЕНИЕ

В этот раздел входят нормативно - правовые документы, таблицы, графики, иллюстрации, схемы и т. п.

5. СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

Список используемых источников составляет не менее 15 наименований, выполняется в алфавитном порядке, оформляется строго в соответствии с правилами библиографии.

Темы индивидуальных творческих заданий (проектов)

1. Управление рисками на предприятии
2. Система организации анализа и оценки качества предоставляемых услуг
3. Виды ответственности должностных лиц за нарушение требований охраны труда
4. Обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий и охраны труда
5. Права и обязанности работодателя, работника и организации в связи с проведением специальной оценки условий труда
6. Организация административно-общественного контроля на предприятии
7. Оформление материалов расследования несчастных случаев
8. Организация службы охраны труда в организации
9. Составление инструкций по охране труда
10. Составление схем управления охраной труда в организации
11. Организация пожарной безопасности на предприятиях сферы услуг
12. Категорирование и помещений, зданий и наружных установок по взрывопожарной опасности
13. Права и обязанности персонала в области пожарной безопасности
14. Оказание первой медицинской помощи

15. Мероприятия по обеспечению эффективности искусственного освещения
16. Мероприятия по защите потребителей от запыленности и загазованности
17. Мероприятий по защите потребителей от шума
18. Мероприятия по защите потребителей услуг от тепловых излучений
19. Профессиональное поведение, культура общения работника предприятия сервиса.
20. Стандарты для организации качественного предоставления услуг
21. Аудит безопасности на предприятии
22. Организация безопасного производства и обслуживания на предприятиях общественного питания
23. Организация безопасного обслуживания в санаторно-курортных предприятиях
24. Технология безопасного обслуживания в гостиничных комплексах
25. Организация безопасного обслуживания на предприятиях общественного транспорта

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная

7. Соколов, А. Т. Безопасность жизнедеятельности : учебное пособие / А. Т. Соколов. — 4-е изд. — Москва : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2026. — 191 с. — ISBN 978-5-4497-2444-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/133924.html>

8. Безопасность жизнедеятельности. Вредные факторы производственной среды : учебное пособие для СПО / И. И. Павлов, М. С. Павлова, Е. С. Абрамова, С. С. Абрамов. — Саратов : Профобразование, 2026. — 121 с. — ISBN 978-5-4488-1698-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/133489.html>

9. Безопасность личности, общества, государства : учебно-методическое пособие / составители С. Ю. Махов. — Орел : Межрегиональная Академия безопасности и выживания (МАБИВ), 2020. — 165 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/95396.html>

10. Нинштиль, Е. Ю. Организация и технология производства услуг: учебное пособие: / Е. Ю. Нинштиль, О. А. Кислицина, Т. И. Заяц; Новосибирский государственный технический университет. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2022. — 98 с. : табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576430>. — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-7782-3503-8. — Текст: электронный.

11. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. Ж. А. Романович. — 7-е изд., стер. — Москва: Дашков и К°, 2019. — 284 с. : табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621687>. — Библиогр.: с. 275-277. — ISBN 978-5-394-03453-4. — Текст: электронный.

12. Сукало, Г.М. Надзор и контроль в сфере безопасности: учебное пособие: / Г.М. Сукало. — Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2020. — 213 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577189>. — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-4499-1163-6. — DOI 10.23681/577189. — Текст: электронный.

Дополнительная

4. Махов, С. Ю. Личная безопасность : учебно-методическое пособие / С. Ю. Махов. — Орел : Межрегиональная Академия безопасности и выживания (МАБИВ), 2020. — 173 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/95386.html>

5. Экономическая безопасность : учебник для вузов / К. Б. Беловицкий, М. А. Булатенко, Н. Ф. Кузовлева, А. С. Микаева. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, 2026. — 586 с. — ISBN 978-5-394-05561-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/136557.html>

6. Продовольственная безопасность, экология и здоровье нации : монография / В. Г. Ларионов, А. Г. Златовратский, Г. В. Ларионов, В. В. Ларионов ; под редакцией В. Г. Ларионова. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, 2026. — 220 с. — ISBN 978-5-394-05684-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/136508.html>