

## Урок 15

### Практическая работа 15

**Тема:** Оптимизация бизнес-плана за счет изменения характеристик продукта/критериев оценки качества услуги

#### Литература

1. Перельгина Е.А. Основы предпринимательства: рабочая тетрадь – Самара: ЦПО, 2011.
2. Голуб Г.Б., Перельгина Е.А. Введение в профессию: общие компетенции профессионала. Эффективное поведение на рынке труда. Основы предпринимательства: гиды для преподавателей. – Самара: ЦПО, 2011
3. А.И. Гомола, В.И. Кириллов, П.А. Жаннин. Экономика.- М.: Академия, 2012.
4. Л.Н. Черданова. Основы экономики и предпринимательства. .- М.: Академия, 2013

#### Порядок выполнения практического занятия:

1. Прочитайте тему практического занятия
2. Изучите теоретический материал
3. Дайте понятие качества услуги
4. Определите показатели качества услуг
5. Назовите методы оценки качества (количественные и качественные)
6. Продолжите заполнение таблицы

ТАБЛИЦА Критерии оценки воспринимаемого качества услуги

ПАРАМЕТР КАЧЕСТВА УСЛУГИ	ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ
Материальность, осязаемость	Компания имеет современную оргтехнику и оборудование.
Интерьеры помещений компании находятся в отличном состоянии.	Работники компании приятной наружности и опрятны.
Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) компании привлекателен	
Надежность	Компания выполняет свои обещания оказать услугу к назначенному времени. Если у клиентов случаются проблемы, то компания искренне пытается их решить.
У компании надежная репутация.	Услуги компании предоставляются клиентам аккуратно и в срок.
-----	-----

-----	-----
-----	-----
-----	-----
-----	-----

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Какими нормативно-правовыми документами регулируются вопросы качества оказания услуг
2. Как вопросы качества товаров и оказания услуг регулируются в законе «О защите прав потребителей»

Выполните задания и отправьте преподавателю на почту [nina.poletaeva2015@gmail.com](mailto:nina.poletaeva2015@gmail.com)