

Проект услуги безопасности и сервисной организации

Итоговое практическое занятие

1. Номенклатура показателей качества услуг

1. ПОКАЗАТЕЛИ НАЗНАЧЕНИЯ

характеризуют набор свойств услуги, определяющий качество выполнения функций, для которых она предназначена.

Показатели назначения подразделяются на четыре подгруппы:

- 1.1. Показатели применения** характеризуют свойства услуги, определяющие основные функции, для выполнения которых она предназначена, и обуславливают область ее распространения.
 - 1.2. Показатели совместимости** изделия с другими изделиями или показатели совместимости процесса предоставления данной услуги с другой услугой.
-

1.3. Показатели предприятия характеризуют его основные возможности по предоставлению услуги:

- материально-техническая база предприятия,
 - санитарно-гигиенические условия обслуживания потребителей,
 - культура обслуживания,
 - среднее время ожидания или обслуживания потребителя,
 - среднее число обслуженных потребителей в единицу времени,
 - наличие в правилах обслуживания определенных приоритетных категорий потребителей (дети, инвалиды, престарелые и др.).
-

1.4. Специфические показатели, характерные для отдельных видов услуг.



2. ПОКАЗАТЕЛИ БЕЗОПАСНОСТИ характеризуют безопасность результата и процесса предоставления услуг для жизни, здоровья, имущества граждан и окружающей среды.

Показатели безопасности подразделяются на три подгруппы:

- показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан;
 - показатели безопасности для окружающей среды;
 - показатели сохранности информации.
-

3. ПОКАЗАТЕЛИ НАДЕЖНОСТИ услуг определяются способностью сервисной организации:

- **выполнить услугу**
 - **гарантировать потребителю сохранение результата услуги в установленных параметрах, соответствующих заданным условиям использования, технического обслуживания, хранения и транспортирования.**
-

Показатели надежности подразделяются на четыре подгруппы:

- ***надежность результата услуги*** отражают выполнение (сохранение) им своих функций.
 - ***стойкость результата услуги к внешним воздействиям*** отражают обеспечение (сохранение) работоспособности при воздействии и (или) после воздействия сопрягаемых объектов и природной среды.
-

- ***помехозащищенность*** отражают степень сохранения функций (свойств) при воздействии помех и степень воздействия на окружающую среду помех от электромагнитных и ионизирующих излучений в результате услуги или в процессе ее оказания.
 - ***надежность предоставления услуги*** отражают своевременность и точность выполнения заказа (заявки) по таким параметрам, как сроки, объемы, номенклатура и позиции договора (контракта).
-

4. ПОКАЗАТЕЛИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО УРОВНЯ ПЕРСОНАЛА

Включают три подгруппы:

- ***уровень профессиональной подготовки и квалификации***, в том числе теоретические знания и умения применять их на практике;
 - ***способность к руководству*** (для руководителей предприятий, менеджеров и др.);
 - ***знание и соблюдение профессиональной этики поведения.***
-

5. ПОКАЗАТЕЛИ СОЦИАЛЬНОГО НАЗНАЧЕНИЯ УСЛУГ

показатели социальной адресности услуг – это соответствие услуг требованиям различных социальных групп потребителей.

Показатели социальной адресности услуг учитываются при

- проектировании зданий и помещений сервисной организации,
 - установлении режима работы,
 - выборе метода обслуживания,
 - формировании ассортимента и т.д.
-

6. ПОКАЗАТЕЛИ ИНФОРМАТИВНОСТИ УСЛУГ

- ***наличие необходимой достоверной информации*** об ассортименте услуг, исполнителе, правилах и условиях оказания услуг, в том числе о правилах оказания услуг и правах покупателей;
 - соответствие персонала такому требованию своего профессионального назначения, как компетентности и ***способности предоставить потребителям нужную информацию.***
-

7. ЭСТЕТИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ

включают гармоничность, соответствие современным требованиям, целостность композиции и художественную выразительность **следующих элементов сервисной деятельности:**

- **архитектурно-планировочных решений помещений организации**, интерьера зала обслуживания, фасада здания, вывесок, витрин, выкладки товаров на торговом оборудовании;
 - **рабочего места и внешнего вида обслуживающего персонала**, исполнения рекламных материалов, фирменных знаков и указателей, сопроводительной документации и др.;
-

- **сервировки столов в залах организаций общественного питания, оформления и подачи кулинарной продукции;**
 - **изделий, выполняемых по индивидуальным заказам потребителей;**
 - **сценария обслуживания.**
-

Эстетические свойства услуг должны соответствовать фирменному стилю сервисной организации.

2. Структура итогового проекта:

- 1. Суть услуги безопасности.**
 - 2. Полезный эффект услуги безопасности.**
 - 3. Целевая аудитория услуги безопасности.**
 - 4. Перечень основных ресурсов, необходимых для оказания услуги безопасности.**
 - 5. Проект рекламной кампании.**
-

- 6. Тип и структура сервисной организации.**
 - 7. Режим работы сервисной организации.**
 - 8. Система менеджмента качества услуги безопасности.**
-