

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Харківський державний університет харчування та торгівлі

ТЕХНОЛОГІЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ

Методичні рекомендації
та індивідуальні завдання для самостійної роботи
для студентів денної та заочної форм навчання напряму
6.030510 – «Товарознавство і торговельне підприємництво»
освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»

Харків
ХДУХТ
2015

Методичні рекомендації та індивідуальні завдання для самостійної роботи з курсу «Технологія надання послуг» [Електронний ресурс] / укладачі В. О. Віннікова, В. М. Кобрін. – Електрон. дані. – Х. : ХДУХТ, 2015. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM); 12см. – Назва з тит. екрана.

Укладачі: В. О. Віннікова, В. М. Кобрін

Рецензент: П. В. Іванніков

Кафедра товарознавства та експертизи товарів

Схвалено методичною комісією вищого навчального закладу за напрямом підготовки (спеціальністю) 6.030510 – «Товарознавство і торговельне підприємництво

Протокол від «27» лютого 2015 року № 4

Схвалено вченою радою ХДУХТ

Протокол від «24» вересня 2015 року № 2

Схвалено редакційно-видавничою радою ХДУХТ

Протокол від «7» вересня 2015 року № 1

© Віннікова В.О.,
Кобрін В.М., укладачі,
2015

© Харківський державний
університет харчування
та торгівлі, 2015

ЗАГАЛЬНІ МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

Методичні рекомендації для виконання індивідуальних завдань для самостійної роботи з дисципліни «Технологія надання послуг» призначені допомогти студентам оволодіти навчальним матеріалом.

Метою навчальної дисципліни «Технологія надання послуг» є формування у майбутніх фахівців системи знань та практичних навичок із сучасної організації та технології надання послуг у різних сферах обслуговування, а також забезпечення можливості використання одержаних знань для підвищення конкурентоспроможності та ефективності функціонування вітчизняних підприємств цієї сфери господарювання.

Предметом навчальної дисципліни «Технологія надання послуг» є загальні закономірності розвитку організаційно-технологічних процесів, а також характерні для окремих секторів сфери послуг принципи, механізми і форми, організація процесів виробництва і реалізації послуг.

Об'єкт дисципліни охоплює широкий діапазон організаційних форм та технологій надання різних галузей сфери послуг.

Основними завданнями курсу є:

- одержання необхідних знань із класифікації та систематизації послуг;
- формування цілісної системи знань про способи, методи, форми організації виробництва та реалізації послуг у ринковому середовищі;
- ознайомлення та узагальнення практичного досвіду вітчизняних і зарубіжних підприємств сфери обслуговування;
- вивчення методів раціональної організації надання послуг;
- вироблення практичних навичок у майбутніх фахівців щодо організації та технології надання послуг в окремих секторах сфери послуг.

Структура навчальної дисципліни

Назви тем	Кількість годин			
	усього	у тому числі		
		л	п	с.р.
Тема 1. Поняття про послуги. Світовий ринок послуг	6	2	2	2
Тема 2. Характеристика послуг та їх класифікація. Сфера послуг	6	2	2	2
Тема 3. Організація надання послуг	6	2	2	2
Тема 4. Організація і технологія надання послуг торгівлі	6	2	2	2
Тема 5. Організація і технологія надання послуг підприємств ресторанного господарства	6	2	2	2
Тема 6. Організація і технологія надання послуг готельного господарства	6	2	2	2
Тема 7. Організація і технологія надання туристичних послуг	6	2	2	2
Тема 8. Організація і технологія надання санаторно-курортних послуг	6	2	2	2
Тема 9. Організація і технологія надання послуг банків	6	2	2	2
Усього годин	54	18	18	18

Тема 1. Поняття про послуги. Світовий ринок послуг

Основні поняття та терміни, пов'язані з діяльністю у сфері послуг. Особливості послуг як товару. Економічна сутність послуг, суб'єктний склад і структуру їх виробництва. Еволюція наукових поглядів на природу послуги.

Предмет, об'єкт, функції і завдання галузі знань і навчальної дисципліни «Технологія надання послуг».

Основні засади й особливості функціонування ринку послуг, сучасна концепція його розвитку. Територіальні особливості ринку послуг.

Література: [1–2]

Методичні вказівки

Вивчаючи дану тему необхідно мати уяву про наступні поняття: ринок послуг, сфера послуг, послуга. Основні засади й особливості функціонування ринку послуг, сучасна концепція його розвитку. Територіальні особливості ринку послуг.

Запитання для самоперевірки

1. Що таке ринок послуг?
2. Особливості світового ринку послуг.
3. Які є основні критерії ринку послуг?
4. Які є найпоширеніші ризики ринку послуг?
5. Особливості ринку послуг в Україні.

Питання для самостійного вивчення

Чинники динамічного розвитку світового ринку послуг. Провідні світові експортери та імпортери послуг.

Тема 2. Характеристика послуг та їх класифікація. Сфера послуг

Специфічні характерні риси послуг. Класифікація та загальна характеристика послуг. Систематизація послуг. Державний класифікатор продукції та послуг (ДКПП). Відмінні ознаки підприємства сфери послуг.

Сфера послуг, її функції, особливості, значення в економіці країни.

Література: [1–2]

Методичні вказівки

Вивчаючи дану тему необхідно мати уяву про наступні поняття: класифікація та загальна характеристика послуг, ознайомитися з державним класифікатором продукції та послуг.

Запитання для самоперевірки

1. Для яких цілей використовують Державний класифікатор продукції та послуг?
2. Яка загальна структура цифрових кодів для утворення класифікаційних угруповань?
3. Поняття продукція, згідно ДСТУ 3230-95.
4. Поняття послуга згідно ДСТУ 3230-95.
5. Поняття споживач згідно ДСТУ 3230-95.

Питання для самостійного вивчення

Життєвий цикл послуг. Галузі сфери послуг.

Тема 3. Організація надання послуг

Дозвільні документи на надання послуг. Комерційне підприємництво і основні операції з надання послуг. Операції купівлі-продажу послуг. Комунікаційна політика на ринку послуг.

Державне регулювання ринку послуг. Специфіка надання послуг на внутрішньому та міжнародному ринках.

Література: [1–2]

Методичні вказівки

Вивчаючи дану тему необхідно мати уяву про наступні поняття: основні операції з надання послуг, державне регулювання ринку послуг.

Запитання для самоперевірки

1. Які послуги підлягають ліцензуванню в Україні?
2. Які документи потрібні для отримання ліцензії?
3. Які послуги заборонені на території України?
4. На які послуги видають торговий патент?
5. Які види послуг підлягають державному регулюванню?

Питання для самостійного вивчення

Загальні положення договору про надання послуг.

Тема 4. Організація і технологія надання послуг торгівлі

Суть, природа та особливості послуги в галузі торгівлі. Основні види послуг у торгівлі, їх класифікація. Елементи системи торговельних послуг. Фактори, що впливають на якість торговельних послуг. Організація надання окремих видів послуг торговельними підприємствами.

Технологія надання послуг роздрібною торгівлі; послуг оптової торгівлі; закупочних послуг; послуг сільськогосподарських ринків; послуг речових ринків.

Література: [1–2; 7; 11–16]

Методичні вказівки

Вивчаючи дану тему необхідно мати уяву про наступні поняття: основні види послуг у торгівлі, класифікація послуг торгівлі. Технологія надання послуг роздрібною торгівлі; послуг оптової торгівлі; закупочних послуг; послуг сільськогосподарських ринків; послуг речових ринків.

Запитання для самоперевірки

1. Навести класифікацію торговельних послуг.
2. Які послуги відносяться до основних?
3. Які послуги відносяться до додаткових?
4. Поняття якості послуги.
5. Надати приклади торговельних послуг.

Питання для самостійного вивчення

Стратегія створення і надання системи послуг у підприємствах торгівлі.

Тема 5. Організація і технологія надання послуг підприємств ресторанного господарства

Класифікація послуг ресторанного господарства, визначення основних і специфічних властивостей цього виду послуг. Фактори, що впливають на формування послуг підприємств ресторанного господарства, основні вимоги до них.

Організація та технологія надання послуг, що надаються споживачам на підприємствах ресторанного господарства: послуги харчування; послуги з виготовлення кулінарної продукції і кондитерських виробів; послуги з організації споживання і обслуговування; послуги з реалізації кулінарної продукції; послуги з організації дозвілля; інформаційно-консультативні послуги та ін.

Поняття про роздрібну торгівлю в підприємствах харчуванні, особливості діяльності. Поняття про підприємства кейтерінг.

Література: [1–3; 7; 17]

Методичні вказівки

Вивчаючи дану тему необхідно мати уяву про наступні поняття: класифікація послуг ресторанного господарства. Організація та технологія надання послуг, що надаються споживачам на підприємствах ресторанного господарства: послуги харчування; послуги з виготовлення кулінарної продукції і кондитерських виробів; послуги з організації споживання і обслуговування; послуги з реалізації кулінарної продукції; послуги з організації дозвілля; інформаційно-консультативні послуги та ін.

Поняття про роздрібну торгівлю в підприємствах харчуванні, особливості діяльності. Поняття про підприємства кейтерінг.

Запитання для самоперевірки

1. Які методи обслуговування використовуються у закладах ресторанного господарства.
2. Які існують основні вимоги до закладів ресторанного господарства?
3. Які основні види послуг надають заклади ресторанного господарства?
4. Як класифікують заклади ресторанного господарства?
5. Де повинна знаходитись «Книга відгуків і пропозицій» на підприємствах ресторанного господарства?

Питання для самостійного вивчення

Шляхи розвитку сфери послуг у ресторанному бізнесі в Україні

Тема 6. Організація і технологія надання послуг готельного господарства

Сутність та особливості готельних послуг. Основні і додаткові послуги, що пропонуються споживачу у готелі. Організація та технологія надання послуг розміщення, проживання, харчування у готелі. Основні етапи процесу надання основної послуги у готельній діяльності. Особливості надання гостям послуг без додаткової оплати. Перелік платних додаткових послуг в залежності від категорії готелю.

Література: [1–2; 5–9]

Методичні вказівки

Вивчаючи дану тему необхідно мати уяву про наступні поняття: основні та додаткові готельні послуги. Організація та технологія надання послуг розміщення, проживання, харчування у готелі. Основні етапи процесу надання основної послуги у готельній діяльності.

Запитання для самоперевірки

1. Туризм, його класифікація.
2. Готель та готельні послуги, поняття та види.
3. Назвіть види туристичних послуг.
4. Від яких чинників залежить якість туристичних послуг?
5. Які типи тарифів використовують в готельних послугах?

Питання для самостійного вивчення

Ринок готельних послуг у світі та в Україні.

Тема 7. Організація і технологія надання туристичних послуг

Класифікація туризму за різними ознаками. Специфічні соціально-оздоровчі особливості туристичних послуг, їх види і різновиди. Документи, що регламентують основні туристичні послуги. Додаткові туристичні послуги.

Характеристика основних суб'єктів туристичного бізнесу (туристичні агентства, тур операторські фірми, туристичні корпорації, транспортні, страхові, банківські установи, заклади харчування, готелі). Організація і технологія надання туристичних послуг. Комерційні операції щодо реалізації туристичних послуг. Економічні особливості надання туристичних послуг

Література: [1–2; 5]

Методичні вказівки

Вивчаючи дану тему необхідно мати уяву про наступні поняття: класифікація туризму, документи, що регламентують основні види туристичних послуг. Організація і технологія надання туристичних послуг.

Запитання для самоперевірки

1. Дайте визначення «туризму» згідно із Законом України «Про туризм».
2. Наведіть основні зовнішні фактори, що впливають на розвиток туризму.
3. Наведіть основні внутрішні фактори, що впливають на розвиток туризму.
4. За якими ознаками класифікують туризм?
5. Які види туристських підприємств Ви знаєте?

Питання для самостійного вивчення

Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.

Тема 8. Організація і технологія надання санаторно-курортних послуг

Роль санаторно-курортних послуг, їх структура та значення для населення, загальні та специфічні ознаки. Основні нормативно-технічні документи, що регламентують їх надання. Організація та технологія надання основних видів санаторно-курортних послуг: лікувальних, профілактичних і реабілітаційних. Функціональні складові курортного підприємства. Визначення попиту на санаторно-курортні послуги.

Література: [1–2]

Методичні вказівки

Вивчаючи дану тему необхідно мати уяву про наступні поняття: специфічні ознаки санаторно-курортних послуг. Організація та технологія надання основних видів санаторно-курортних послуг: лікувальних, профілактичних і реабілітаційних.

Запитання для самоперевірки

1. Дайте визначення поняттю курорт.
2. Яка основна документація використовується в санаторно-курортному закладі.
3. Дайте визначення поняттю санаторно-курортний заклад.
4. Які бувають види курортів?
5. Які особливості технології надання санітарно-курортних послуг?

Питання для самостійного вивчення

Державний кадастр природних територій курортів України.

Тема 9. Організація і технологія надання послуг банків

Роль послуг банків, їх структура та значення для населення. Основні нормативно-технічні документи, що регламентують їх надання. Умови та правила надання банківських послуг. Основні відмінності банківських операцій від послуг. Організація та технологія надання основних видів послуг банків: послуги за вкладами населення; приймання різних видів платежів; послуги щодо видачі акредитивів, чеків, ощадних книжок та позик; послуги щодо операцій з цінними паперами; послуги з операцій з вільноконвертованою

валютою; послуги з розміщення лотерей. Надання банківських послуг з використанням новітніх технологій.

Література: [1–2; 6]

Методичні вказівки

Вивчаючи дану тему необхідно мати уяву про наступні поняття: основні документи, які використовуються в банківській сфері. Організація та технологія надання основних видів послуг банків: послуги за вкладами населення; приймання різних видів платежів; послуги щодо видачі акредитивів, чеків, ощадних книжок та позик; послуги щодо операцій з цінними паперами; послуги з операцій з вільноконвертованою валютою; послуги з розміщення лотерей.

Запитання для самоперевірки

1. Надати класифікацію банківським документам.
2. Що таке пасивні банківські операції?
3. Що таке активні банківські операції?
4. Що відноситься до банківських послуг?
5. Що таке факторінгова послуга?

Питання для самостійного вивчення

Технологія розробки нових послуг банків.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Основна література

1. Організація і технологія надання послуг / В. В. Апопій, І. І. Олексин, Н. О. Шутовська, Т. В. Футало. – Л. : Академія, 2006. – 312 с.
2. Самойленко А. А. Технологія та контроль за якістю надання послуг : навч. посіб. / А. А. Самойленко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2003. – 244 с.
3. Архіпов В. В. Організація ресторанного господарства : навч. посіб. / В. В. Архіпов. – К. : Центр учбової літератури ; Фірма «Інкос», 2007. – 280 с.
4. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : навч. посіб. / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К. : Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
5. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії : навч. посіб. / Н. В. Чорненька. – К. : Атіка, 2006. – 264 с.
6. Коцовська Р. Р. Банківські операції : навч. посіб. / Р. Р. Коцовська, О. П. Павлишин, Л. М. Хміль. – К. : Знання, 2010. – 390 с.

Законодавча література

7. Про захист прав споживачів [Електронний ресурс] : Закон України від 15.12.93 р. Зі змінами та доповненнями на 01.01.2015 р. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>
8. Про туризм [Електронний ресурс] : Закон України від 15.09.95 р. № 324/95-ВР. Зі змінами та доповненнями на 01.01.2015 р. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>
9. Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності [Електронний ресурс] : Наказ Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва та Державного комітету молодіжної політики, спорту і туризму України від 17.01.01 р. № 7/62 Зі змінами та доповненнями на 01.01.2015 р. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>
10. Про курорти [Електронний ресурс] : Закон України від 05.10.2000 р. № 2026-ІІІ. Зі змінами та доповненнями на 01.01.2015 р. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>
11. Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування населення [Електронний ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України від 15.06.06 р. № 833. Зі змінами та доповненнями на 01.01.2015 р. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>
12. Про затвердження Правил продажу товарів на замовлення та вдома у покупців [Електронний ресурс] : Наказ Міністерства зовнішніх економічних

зв'язків і торгівлі України від 29.03.99 р. № 199. Зі змінами та доповненнями на 01.01.2015 р. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>

13. Про затвердження Правил роботи дрібнороздрібної торговельної мережі [Електронний ресурс] : Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 08.07.96 р. № 369. Зі змінами та доповненнями на 01.01.2015 р. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>

14. Про затвердження Правил роздрібної торгівлі продовольчими товарами [Електронний ресурс] : Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 11.07.03 р. № 185. Зі змінами та доповненнями на 01.01.2015р – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>

15. Про затвердження Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами [Електронний ресурс] : Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 11.03.04 р. № 98. Зі змінами та доповненнями на 01.01.2015 р. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>

16. Про затвердження Правил торгівлі на ринках [Електронний ресурс]: Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України, Міністерства внутрішніх справ України, Державної податкової адміністрації України та Державного комітету стандартизації, метрології та сертифікації України від 26.02.02 р. № 57/188/84/105. Зі змінами та доповненнями на 01.01.2015 р. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>

17. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства [Електронний ресурс] : Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 24.07.02 р. № 219. Зі змінами та доповненнями на 01.01.2015 р. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>

Навчальне електронне видання
комбінованого використання
Можна використовувати в локальному та мережному режимах

ТЕХНОЛОГІЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ

Методичні рекомендації
та індивідуальні завдання для самостійної роботи
студентів заочного відділення напряму 6.030510 – «Товарознавство
і торговельне підприємництво» освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»
професійне спрямування «Експертиза товарів та послуг»

Укладачі:

ВІННІКОВА Владислава Олександрівна
КОБРИН Віталій Миколайович

Відповідальний за випуск зав. кафедри товарознавства та експертизи товарів, д-р техн.
наук, проф., А. А. Дубініна

Техн. редактор О. В Щегельська.

План 2015., поз. 75

Підп. до друку 14.06.2016 р. Один електронний оптичний диск (CD-ROM); супровідна
документація. Об'єм даних 342 Кб. Тираж 10 прим.

Видавець і виготівник
Харківський державний університет харчування та торгівлі
вул. Клочківська, 333, Харків, 61051.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 4417 від 10. 10. 12 р.