

Урок № 45-46

Дата: 08.10.2021

Тема: Організація надання побутових послуг

Мета: охарактеризувати організацію надання побутових послуг; розвивати аналітичне мислення, професійні навички, пам'ять, мислення; виховувати інтерес до спеціальності.

Хід уроку:

Попри певні загальні закономірності, надання різних видів послуг має і специфічні особливості. Надання послуг із ремонту побутової радіоелектронної апаратури. У виконавця ремонтують телевізійні приймачі, місце установки яких знаходиться поза межами зони впевненого приймання телевізійного сигналу, телевізійні приймачі з розміром по діагоналі до 42 см, відеомагнітофони, відеокамери, музичні центри, портативну радіоапаратуру, автомобільні радіоприймачі та магнітоли. Надані замовником складові, блоки, вузли і комплектувальні вироби підлягають перевірці на їх відповідність вимогам нормативних документів.

Надання послуг із ремонту і виготовлення меблів. Ця робота відбувається на підставі зразків і переліку послуг, затверджених виконавцем, а також діючих стандартів і технологічних процесів (інструкцій).

Виготовлення або ремонт меблів може бути виконане як з матеріалів виконавця, так і з матеріалів замовника. У разі виконання замовлення на збирання придбаних у торговельній мережі меблів вдома у замовника виконавець спершу повинен перевірити їх якість, наявність комплектувальних виробів згідно з документацією (паспортом, інструкцією). У разі виявлення браку він повинен повідомити про це замовника.

Надання фотопослуг. Здійснюється за зразками фотовідбитків, переліком послуг і затвердженими виконавцем цінами. Фотовідбитки і проявлена плівка мають бути видані замовнику в пакеті з відповідно заповненими реквізитами виконавця, який є також гарантійним документом, із зазначенням дати видавання замовлення. Фотовідбитки на документи видають замовнику блоком. Надання послуг із хімічного чищення і фарбування виробів. При виконанні послуг з хімічного чищення та фарбування виробів хімічні препарати і види оброблення повинні відповідати зазначеним символам, вимогам догляду за виробом.

Надання послуг лазень, душів і саун. Надання цих послуг може відбуватися комплексно або відповідно до спеціалізації суб'єкта бізнесу. Приміщення виконавця повинні відповідати санітарним вимогам утримання лазень¹. Відповідно до спеціалізації підприємства мусять мати впорядковані спеціальні приміщення для очікування та відпочинку, комфортні меблі і сучасне обладнання, надавати обов'язковий мінімум супутніх послуг. Важливою умовою є забезпечення високої професійної етики обслуговування (культура мови, доброзичливе ставлення до відвідувачів, професійна грамотність, ознайомлення споживача з вимогами нормативних документів, які стосуються цих послуг).

У процесі виконання замовлення споживач має право частково змінювати його. Виконавець може погодитися зі змінами за умови, що виконання їх технічно і технологічно можливе. Якщо зміни впливають на вартість послуги, вони повинні бути оформлені документально і враховані під час остаточного розрахунку за цінами, що діяли на час внесення змін. Підприємство побутового обслуговування може відмовитись від виконання побутової послуги, якщо споживач, незважаючи на своєчасне та обгрунтоване попередження, у відповідний термін не замінить свої недоброякісні або непридатні матеріали, не змінить настанов про спосіб виконання послуги.

Підставою для одержання замовлення (побутової послуги) є пред'явлений касовий (товарний) чек, договір, квитанція чи квиток. У разі втрати документа, що гарантує право на отримання замовлення, споживач може отримати замовлення за письмовою заявою, подавши документ, що засвідчує його особу.

Відремонтовані побутові машини і прилади видають замовнику після перевірки в його присутності їх працездатності в обсязі, передбаченому замовленням. Вироби видають з пломбою виконавця, якщо це передбачено нормативною документацією. Обов'язковим є гарантійний документ, у якому зазначають дату видавання замовлення. У разі заміни під час ремонту комплектувальних виробів, які мають гарантійні зобов'язання їх виробника, замовнику видають документ, який засвідчує наявність таких зобов'язань. Одночасно поновлюється право споживача на гарантійне обслуговування, якщо воно передбачене нормативно-технічними документами на виконання цього виду побутових послуг. У період гарантійного терміну дефекти, що виникли з вини підприємства побутового обслуговування, усуваються ним безкоштовно.

За неявки споживача за отриманням виробу підприємство побутового обслуговування має право через шість місяців після встановленого угодою терміну виконання побутової послуги і після дворазового письмового нагадування (з повідомленням) реалізувати виріб в установленому порядку. До того ж кошти, отримані від

реалізації, за вирахуванням суми, яка належить підприємству побутового обслуговування (у т. ч. витрат на повідомлення споживачу про виконання замовлення, його зберігання та реалізацію), вносять на депозит нотаріальної контори на ім'я замовника.

Питання для самоперевірки:

1. Що є підставою для одержання замовлення (побутової послуги)?
2. Які особливості надання послуг можуть застосовуватись до послуг з ремонту меблів, надання фотопослуг. Надання послуг лазень та саун?

Домашнє завдання: дати відповіді на питання для самоперевірки та законспектувати матеріал з теми

Рекомендована література: Апопій В. В., Олексин І. І., Шутовська Н. О, Футало Т. В. Організація і технологія надання послуг. - К.: Академія, 2016; Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг: Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2017; Сахно Є. Ю. Менеджмент сервісу: теорія та практика. ЦУЛ. 2017

Шановні учні! Нагадую, що на виконанні вами завдання чекає моя електронна пошта:
kvasha.n.v@gmail.com або Вайбер чи Телеграм за номером: 093-74-98-200,

але не пізніше 20:00