

Любі друзі! Багато народів захоплюються героїзмом і мужністю українського народу. Тож, ми вже зараз повинні працювати для відбудови, щоб і надалі прославляти нашу неймовірну Батьківщину.

Знання - це наша сила!

Коли лунає сирена-направляйтесь в укриття! Бережіть себе!

## Урок № 43

**Дата: 13.10.2022**

**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:**

Суб'єкти підприємницької діяльності у сфері побутових послуг отримують право на здійснення робіт із побутового обслуговування населення після їх державної реєстрації, а також в передбачених законодавством випадках - за наявності торгового патенту і спеціального дозволу (ліцензії). Побутові послуги надаються споживачам згідно з угодами, документальним підтвердженням яких є такі документи: укладений за типовою формою, затвердженою відповідним органом, договір, квитанція, касовий чек, товарний чек, квиток установленої форми. Права, обов'язки, відповідальність підприємства побутового обслуговування і споживача, передбачені "Правилами побутового обслуговування населення", діють із моменту укладення угоди про надання побутової послуги.

У приміщенні, де відбувається приймання і видавання замовлень, на видному та доступному для споживача місці повинні бути розміщені: "Правила побутового обслуговування населення"; витяг із Закону України "Про захист прав споживачів, у якому йдеться про надання послуг; повна назва підприємства побутового обслуговування, його адреса, номери телефонів, прізвище, ім'я та по батькові керівника (власника); перелік побутових послуг, які надає підприємство; копії свідоцтв про державну реєстрацію, сертифікатів відповідності на послуги, які підлягають обов'язковій сертифікації, а також копії торгових (спеціальних торгових) патентів, спеціальних дозволів (ліцензій) за видами послуг, які підлягають патентуванню, ліцензуванню; зразки матеріалів і затверджених в установленому порядку виробів; ціни і тарифи на послуги, матеріали та вироби; перелік нормативно-технічних документів, вимогам яких повинні відповідати послуги; гарантійні зобов'язання виконавця послуг; інформація про працівників, які обслуговують споживачів, номери телефонів місцевих органів влади, територіальних органів Держспожив-захисту, перелік категорій громадян, які користуються пільгами в отриманні побутових послуг; книга скарг і пропозицій.

Кожному виду побутових послуг притаманні певні особливості їх приймання, оформлення, виконання та видавання замовлень, обумовлені відповідними інструкціями Українського союзу об'єднань, підприємств і організацій побутового обслуговування населення: "Інструкція щодо надання послуг із хімічної чистки та фарбування (перефарбування) виробів", "Інструкція щодо надання послуг з ремонту і пошиття швейних і хутряних виробів, виробів зі шкіри, головних уборів", "Інструкція щодо надання послуг з ремонту побутових машин і приладів, ремонту і виготовлення металовиробів", "Інструкція щодо надання послуг з ремонту і виготовлення ювелірних виробів та інших виробів з дорогоцінних металів і дорогоцінного каміння", "Інструкція щодо надання послуг з ремонту і пошиття взуття", "Інструкція щодо надання послуг з ремонту, пошиття і в'язання трикотажних виробів", "Інструкція щодо надання послуг лазень і душів", "Інструкція щодо надання послуг з прання білизни" та ін.

Суб'єкти бізнесу, що надають побутові послуги, для здійснення своєї діяльності залежно від специфіки послуг повинні мати окремі приміщення (будівлі, павільйони, кіоски, пересувні майстерні та приймальні пункти), спеціально обладнані відповідним устаткуванням. Підприємство побутового обслуговування самостійно створює і розвиває матеріально-технічну базу: забезпечує наявність обладнання, устаткування для надання (реалізації) побутових послуг, а також відповідність виробничих приміщень, будівель, робочих місць, де здійснює свою діяльність, екологічним і санітарно-гігієнічним вимогам, вимогам нормативно-правових актів із питань охорони праці; дбає про необхідний рівень кваліфікації зайнятих обслуговуванням населення працівників.

На фасаді приміщення підприємства побутового обслуговування повинні бути зазначені державною мовою його назва, найменування власника або уповноваженого ним органу, режим роботи. У разі закриття

приміщення для проведення ремонту, переобладнання тощо суб'єкт господарювання повинен попередити про це споживачів, розмістивши поряд із табличкою про режим роботи інформацію про дату й термін закриття.

## Урок № 44

**Дата: 13.10.2022**

**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:**

Терміни виконання замовлення підприємство побутового обслуговування узгоджує зі споживачем і зазначає у договорі (квитанції). Тоді ж доцільно визначити трудомісткість (норму часу) виконання побутової послуги на основі розроблених суб'єктами підприємницької діяльності норм часу з урахуванням місцевих умов надання послуг.

Норма часу - оптимальні витрати часу, встановлені на виконання одиниці послуги (роботи).

При виконанні послуги вдома у споживача до норми завершального часу включають середній час на проїзд до замовника. Підготовчо-завершальний час витрачається на підготовку до виконання послуги (роботи) і дії, пов'язані з її закінченням; оперативний час - час, необхідний безпосередньо на виконання послуги; час на обслуговування робочого місця - час, необхідний на підтримання робочого місця в належному для роботи стані; перерви на відпочинок і особисті потреби - регламентовані перерви для забезпечення нормальної працездатності працівника.

Норму часу ( $T_n$ ) на виконання одиниці послуги (робіт) розраховують за формулою:

$$T_n = T_o + T_{nz} + T_{pm} + T_{вон} + T_{пр}, \quad (9.1)$$

де  $T_o$  — оперативний час на виконання послуги;

$T_{nz}$  — підготовчо-завершальний час;

$T_{pm}$  — час на обслуговування робочого місця;

$T_{вон}$  — час на відпочинок і особисті потреби;

$T_{пр}$  — час на проїзд до замовника.

Витрати часу на підготовчо-завершальні роботи, обслуговування робочого місця, на відпочинок й особисті потреби ( $T_{nz} + T_{pm} + T_{вон}$ ), зазвичай, становлять 12-15% оперативного часу.

У практиці розрахунків норм часу на виконання послуги можуть бути використані такі формули:

а) при виконанні послуги в стаціонарних умовах:

$$T_n = 1,15 \cdot T_o; \quad (9.2)$$

б) при виконанні послуги вдома у замовника:

$$T_n = 1,12 \cdot T_o + T_{пр}. \quad (9.3)$$

Час проїзду до замовника ( $T_{пр}$ ) визначають на основі середніх фактичних витрат (загалом становить 20-30 хв. на замовлення).

Для з'ясування оперативного часу на виконання послуги можуть бути використані такі методи:

а) аналітико-розрахунковий метод (роботи за видами послуг поділяють на типові операції, тобто елементи оперативного часу, і розраховують витрати часу на їх виконання за допомогою типових або місцевих нормативів);

б) аналітико-дослідний метод (витрати часу на типові операції або на певний вид послуг визначають шляхом хронометражних спостережень за тривалістю їх виконання на робочих місцях);

в) дослідно-статистичний метод (витрати часу на послуги визначають на основі практичного досвіду та систематизації даних про фактичні витрати часу на конкретну або аналогічну їй послугу).

Розраховані норми часу на виконання побутових послуг після апробації та уточнення затверджує керівник господарюючого суб'єкта.

Виконання побутової послуги повинно відбуватися відповідно до замовлення, чинних стандартів і технологічних процесів (інструкцій).

Питання для самоперевірки:

1. Які вимоги висуваються до суб'єктів надання побутових послуг?
2. Які методи можуть бути використані з'ясування оперативного часу на виконання послуги?
3. Що вам відомо про терміни виконання замовлення?

**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](mailto:kvasha.n.v@gmail.com) або Вайбер чи Телеграм за номером: 093-74-98-200,***

***але не пізніше 20:00***