

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Кафедра «Коммерции и организации экономической деятельности»**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ
ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ДВ.12.02 Правовые основы сервисной деятельности

Направление подготовки 38.03.06 Торговое дело

Профиль подготовки Коммерция в АПК

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Нормативный срок обучения 4 года

Форма обучения очная

Оренбург 2015 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Конспект лекций

- 1.1 Лекция № 1** Сервисная деятельность как составная часть экономики
- 1.2 Лекция № 2** Основы организации деятельности предприятия сферы сервиса
- 1.3 Лекция № 3** Предмет и принципы правового обеспечения сервисной деятельности
- 1.4 Лекция № 4** Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса
- 1.5 Лекция № 5** Правовые основы регулирования сервисной деятельности
- 1.6 Лекция № 6** Правовое регулирование сервисной деятельности
- 1.7 Лекция № 7** Правовое регулирование сервиса при оказании туристских услуг
- 1.8 Лекция № 8** Правовое регулирование сервиса при оказании услуг в сфере ресторанно-гостинничного бизнеса

2. Методические указания по выполнению лабораторных работ

- 2.1 Лабораторная работа № ЛР-7** Правовое регулирование сервиса при оказании туристских услуг
- 2.2 Лабораторная работа № ЛР-8** Правовое регулирование сервиса при оказании услуг в сфере ресторанно-гостинничного бизнеса

3. Методические указания по проведению практических занятий

- 3.1 Практическое занятие № ПР-1** Сервисная деятельность как составная часть экономики
- 3.2 Практическое занятие № ПР -2** Основы организации деятельности предприятия сферы сервиса
- 3.3 Практическое занятие № ПР -3** Предмет и принципы правового обеспечения сервисной деятельности
- 3.4 Практическое занятие № ПР -4** Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса
- 3.5 Практическое занятие № ПР -5** Правовые основы регулирования сервисной деятельности
- 3.6 Практическое занятие № ПР -6** Правовое регулирование сервисной деятельности
- 3.7 Практическое занятие № ПР -7** Правовое регулирование сервиса при оказании туристских услуг
- 3.8 Практическое занятие № ПР -8** Правовое регулирование сервиса при оказании услуг в сфере ресторанно-гостинничного бизнеса

4. Методические указания по проведению семинарских занятий - не предусмотрено рабочим учебным планом

1. КОНСПЕКТ ЛЕКЦИЙ

1. 1 Лекция №1 (2 часа).

Тема: «Сервисная деятельность как составная часть экономики»

1.1.1 Вопросы лекции:

1. Инфраструктура обслуживания
2. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей
3. Ориентация на клиента

1.1.2 Краткое содержание вопросов:

Вопрос 1. Инфраструктура обслуживания

Сервисная деятельность — это активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг. Одна сторона в этих взаимодействиях, обладая многообразными потребностями, желает получить определенные блага, а другая сторона, оказывая конкретные услуги, предоставляет им возможность обладать такими благами. Цель этих отношений — не создание материальных ценностей, а удовлетворение человеческих потребностей.

Вопрос 2. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей

Под методом или формой обслуживания понимается определенный способ передачи заказчику услуг. Прогрессивные методы обслуживания призваны приближать услуги к потребителю, сокращая тем самым время на их получение создавая для него максимальные условия.

Вопрос 3. Ориентация на клиента

Специалисты предлагают множество моделей для обслуживания и степени удовлетворенности клиентуры товарами и услугами. Важно, чтобы предприятие знало и понимало особенности запросов клиента, а также выгоды, которые они связаны с приобретаемыми товарами и услугами.

1. 2 Лекция №2 (4 часа).

Тема: «Основы организации деятельности предприятия сферы сервиса»

1.2.1 Вопросы лекции:

1. Виды предприятий сферы сервиса
2. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятий сферы сервиса
3. Планирование и прогнозирование в сфере услуг

1.2.2 Краткое содержание вопросов:

Вопрос 1. Виды предприятий сферы сервиса

Структура предприятия, состав его подразделений, организация управления во многом зависят от уровня его специализации. Специализация создает возможности для более эффективной работы предприятия и достижения на этой основе лучших показателей деятельности за счет того, что выполняются однородные виды услуг и при этом можно использовать прогрессивнее методы организации труда. *Вопрос 2. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятий сферы сервиса.*

Тяжелые экономические условия, внешние факторы и внутренняя структура предприятия приводят к тому, что происходит реорганизация или ликвидация предприятия. Законодательные нормативные документы прописывают всю процедуру и определяют каждый шаг руководства в этом процессе.

Вопрос 3. Планирование и прогнозирование в сфере услуг

Специализированное оборудование, рабочих, четко нацеленных на выполнение определенного вида работ. Использование преимуществ специализации должно разумно сочетаться с интересами и запросами клиентов, созданием возможностей наиболее полного удовлетворения потребностей в разнообразных услугах.

1. 3 Лекция №3 (2 часа).

Тема: «Предмет и принципы правового обеспечения сервисной деятельности»

1.3.1 Вопросы лекции:

1. Понятие и предмет правового обеспечения сервисной деятельности
2. Метод правового регулирования сервисной деятельности.
3. Принципы правового обеспечения сервисной деятельности

1.3.2 Краткое содержание вопросов:

Вопрос 1. Понятие и предмет правового обеспечения сервисной деятельности

Жизнедеятельность современного человека основана на потреблении товаров и услуг. Их создание, производство и распределение обеспечивают удовлетворение потребностей людей и динамичное развитие экономики. Сфера сервисного обслуживания занимает важное место в экономике любой страны, она определяется природно-географическими, культурными, историческими, социально-экономическими, правовыми и другими условиями.

Вопрос 2. Метод правового регулирования сервисной деятельности

Об изменении роли сервиса, сферы услуг (третичного сектора) в современной экономике свидетельствуют результаты внутренней торговли, объем внешней торговли услугами, изменение структуры занятости в сторону роста численности работников третичного сектора.

Вопрос 3. Принципы правового обеспечения сервисной деятельности

По числу людей, занятых в сфере сервиса, и размерам вклада в национальный доход сервисные направления деятельности в развитых странах не только вышли на уровень материального производства, но и превзошли его.

1. 4 Лекция №4 (2 часа).

Тема: «Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса»

1.4.1 Вопросы лекции:

1. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства.
2. Организация транспортного характера
3. Организация технического снабжения и складского хозяйства

1.4.2 Краткое содержание вопросов:

Вопрос 1. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства.

В современных условиях повышенные требования к обслуживанию производства предъявляются вследствие перехода предприятия на новые экономические условия, отличительной чертой которых является экономия производственных ресурсов.

Вопрос 2. Организация транспортного характера.

Это диктует увеличение непрерывности производственных процессов, конструктивное и технологическое совершенствование выпускаемой продукции,

улучшение использования основных фондов и оборотных средств. Поэтому специализация функций обслуживания должна играть особую роль в организации инфраструктуры предприятия.

Вопрос 3. Организация технического снабжения и складского хозяйства

Материально-техническое снабжение организуется, чтобы облегчить предприятию необходимые ему материалами в соответствии с выявленной потребностью. Задача снабжения заключается в определении потребностей предприятия в материалах и технических ресурсах.

1. 5 Лекция №5 (4 часа).

Тема: «Правовые основы регулирования сервисной деятельности»

1.5.1 Вопросы лекции:

1. Государственное регулирование сервисной деятельности
2. Понятие и источники правового регулирования сервисной деятельности
3. Международные нормативно–правовые акты регулирования сервисной деятельности

1.5.2 Краткое содержание вопросов:

Вопрос 1. Государственное регулирование сервисной деятельности

Государственное регулирование выражается в установлении государством общих правил поведения (деятельности) участников сервисных правоотношений и их корректировке в зависимости от изменяющихся условий. Его субъектами выступают органы законодательной, исполнительной и судебной власти.

Вопрос 2. Понятие и источники правового регулирования сервисной деятельности

Традиционными правовыми формами государственного регулирования являются законы и подзаконные акты. Инструментами государственного регулирования выступают налоги, стандарты, заказы, таможенные тарифы и пошлины и т. п., облеченные в те или иные правовые формы.

Вопрос 3. Международные нормативно–правовые акты регулирования сервисной деятельности

В странах с развитой рыночной экономикой различные потребители выступают на рынке не разобщенно, а как организованная масса. Производители услуг, таким образом, должны учитывать не только индивидуальные, но и совокупные требования потребителей.

1. 6 Лекция №6 (2 часа).

Тема: «Правовое регулирование сервисной деятельности»

1.6.1 Вопросы лекции:

1. Роль государственных механизмов в развитии услуг
2. Отечественные услуги: от традиционных форм к современным
3. Методы и принципы регулирования сервисной деятельности

1.6.2 Краткое содержание вопросов:

Вопрос 1. Роль государственных механизмов в развитии услуг

Права потребителей неприкосновенны. Обман, низкое качество услуги, невнимание к претензиям рассматриваются как посягание законных прав потребителя.

Суверенитет потребителя – это право и реальная возможность в рамках имеющихся средств приобрести все, что потребитель считает нужным, а также свободный выбор продавца, места, времени и других условий приобретения.

Вопрос 2. Отечественные услуги: от традиционных форм к современным

В современном мире движение потребителей в защиту своих прав приобрело широкое развитие. Используются издания различного рода журналов, реклама, проведение консультаций, независимые экспертизы товаров.

Вопрос 3. Методы и принципы регулирования сервисной деятельности

Активное развитие получает работа по воспитанию потребителей, культуре потребления. Под давлением этого общественного движения в большинстве государств приняты специальные законы о защите прав

1. 7 Лекция №7 (2 часа).

Тема: «Правовое регулирование сервиса при оказании туристских услуг»

1.7.1 Вопросы лекции:

1. Цель и задачи правового регулирования сервисной деятельности при оказании туристских услуг
2. Роль права и государства в современном развитии сервисной деятельности и туризма.
3. Необходимые знания, умения и навыки при оказании потребителям туристских и сервисных услуг

1.7.2 Краткое содержание вопросов:

Вопрос 1. Цель и задачи правового регулирования сервисной деятельности при оказании туристских услуг

В составе туристических услуг главными считаются перевозка и размещение. В первой различают основной этап перевозки и трансфер. Размещение предполагает предоставление туристам специально оборудованных мест для ночевки (гостиницы, индивидуальные средства размещения, мотели, кемпинги и пр.).

Вопрос 2. Роль права и государства в современном развитии сервисной деятельности и туризма

Питание предшествует развлекательно-познавательным мероприятиям. Далее выделяются экскурсионное обслуживание и анимационно-досуговые мероприятия. И, наконец, банковская и финансовая сферы обслуживания, системы связи, прокат автомобилей, ремонтные мастерские, медицинское обслуживание, охранные мероприятия, фотоуслуги – неотъемлемые составляющие организации туристического отдыха.

Вопрос 3. Необходимые знания, умения и навыки при оказании потребителям туристских и сервисных услуг

Специфика качества туристических услуг определяется эффективной организацией деятельности сотрудников турфирмы как носителей качества, в частности вовлеченность каждого сотрудника в работу.

1. 8 Лекция №8 (2 часа).

Тема: «Правовое регулирование сервиса при оказании услуг в сфере ресторанно-гостиничного бизнеса»

1.8.1 Вопросы лекции:

1. Ресторанно-гостиничный бизнес как сфера предпринимательской деятельности
2. Нормативно-правовая база регулирующая отношения в сфере ресторанно-гостиничного бизнеса.

3. Ресторанно-гостиничный бизнес и правовые проблемы его поддержки

1.8.2 Краткое содержание вопросов:

Вопрос 1. Ресторанно-гостиничный бизнес как сфера предпринимательской деятельности

Гостиничная индустрия является основой всей туристической сферы и играет ведущую роль в экономике туризма. Она включает предоставление гостиничных услуг и организацию за вознаграждение проживания в средствах размещения. Средствами размещения являются любые объекты, которые предоставляют туристам эпизодически или регулярно место для ночевки.

Вопрос 2. Нормативно-правовая база регулирующая отношения в сфере ресторанно-гостиничного бизнеса.

Индустрия гостеприимства в наше время представляет собой развитый индустриальный комплекс, использующий труд значительного числа работников и обслуживающий огромное число потребителей продукта.

Вопрос 3. Ресторанно-гостиничный бизнес и правовые проблемы его поддержки

Это уже не предпринимательство, рассчитанное на узкий круг людей, а индустрия, представляющая современному обществу с его разнообразными запросами условия для отдыха, способные удовлетворить самые взыскательные вкусы.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ

ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

2.1 Лабораторная работа №7 (2 часа).

Тема: «Правовое регулирование сервиса при оказании туристских услуг»

2.1.1 Цель работы: комплексный анализ правового регулирования сервиса при оказании туристических услуг.

2.1.2 Задачи работы:

1. Проанализировать правовое регулирование сервиса при оказании туристских услуг
2. Дать общую характеристику регулирования сервиса при оказании туристских услуг
3. Сделать вывод из пройденного материала

2.1.3 Перечень приборов, материалов, используемых в лабораторной работе:

1. компьютер и комплект мультимедийного оборудования.

2.1.4 Описание (ход) работы:

2.2 Лабораторная работа №8 (2 часа).

Тема: «Правовое регулирование сервиса при оказании услуг в сфере ресторанно-гостиничного бизнеса»

2.2.1 Цель работы: провести анализ правового регулирования сервиса при оказании услуг в сфере ресторанно-гостиничного бизнеса

2.2.2 Задачи работы:

1. Проанализировать правовое регулирование сервиса при оказании услуг в сфере ресторанно-гостиничного бизнеса.
2. Дать общую характеристику услуг в сфере ресторанно-гостиничного бизнеса
3. Сделать вывод из пройденного материала

2.2.3 Перечень приборов, материалов, используемых в лабораторной работе:

1. компьютер и комплект мультимедийного оборудования.

2.2.4 Описание (ход) работы:

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОВЕДЕНИЮ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Не предусмотрено рабочим учебным планом

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

4.1 Практическое занятие № 1 (4 часа).

Тема: «Сервисная деятельность как составная часть экономики»

4.1.1 Вопросы к занятию:

1. Инфраструктура обслуживания
2. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей
3. Ориентация на клиента

4.1.2 Краткое описание проводимого занятия:

1. устный опрос; 2. краткий письменный опрос в течение 10 мин. для 5-6 студентов;
3. решение тестов (8-10 тестов); 4. краткое резюмирование выводов по всей теме занятия;
5. оглашение оценок ответов студентов.

В ходе проведенной работы были освоены темы инфраструктура обслуживания, методы удовлетворения сферой сервиса человеческой потребности и ориентации на клиента.

4.2 Практическое занятие № 2 (3 часа).

Тема: «Основы организации деятельности предприятия сферы сервиса»

4.1.1 Вопросы к занятию:

1. Виды предприятий сферы сервиса
2. Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятий сферы сервиса
3. Планирование и прогнозирование в сфере услуг

4.1.2 Краткое описание проводимого занятия:

1. устный опрос; 2. краткий письменный опрос в течение 10 мин. для 5-6 студентов;
3. решение тестов (8-10 тестов); 4. краткое резюмирование выводов по всей теме занятия;
5. оглашение оценок ответов студентов.

В ходе проведенной работы были освоены темы виды предприятия сферы сервиса, порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия сферы сервиса и планирование и прогнозирование в сфере услуг.

4.3 Практическое занятие № 3 (3 часа).

Тема: «Предмет и принципы правового обеспечения сервисной деятельности»

4.1.1 Вопросы к занятию:

1. Понятие и предмет правового обеспечения сервисной деятельности
2. Метод правового регулирования сервисной деятельности.
3. Принципы правового обеспечения сервисной деятельности

4.1.2 Краткое описание проводимого занятия:

1. устный опрос; 2. краткий письменный опрос в течение 10 мин. для 5-6 студентов;

3. решение тестов (8-10 тестов); 4. краткое резюмирование выводов по всей теме занятия;
5. оглашение оценок ответов студентов.

В ходе проведенной работы были освоены темы Понятие и предмет правового обеспечения сервисной деятельности, метод правового регулирования сервисной деятельности, принципы правового обеспечения сервисной деятельности.

4.4 Практическое занятие № 4 (4 часа).

Тема: «Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса»

4.1.1 Вопросы к занятию:

1. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства.
2. Организация транспортного характера
3. Организация технического снабжения и складского хозяйства

4.1.2 Краткое описание проводимого занятия:

1. устный опрос; 2. краткий письменный опрос в течение 10 мин. для 5-6 студентов;
3. решение тестов (8-10 тестов); 4. краткое резюмирование выводов по всей теме занятия;
5. оглашение оценок ответов студентов.

В ходе проведенной работы были освоены темы организация материально-технического снабжения и складского хозяйства, организация транспортного характера, организация технического снабжения и складского хозяйства.

4.5 Практическое занятие № 5 (4 часа).

Тема: «Правовые основы регулирования сервисной деятельности»

4.1.1 Вопросы к занятию:

1. Государственное регулирование сервисной деятельности
2. Понятие и источники правового регулирования сервисной деятельности
3. Международные нормативно-правовые акты регулирования сервисной деятельности

4.1.2 Краткое описание проводимого занятия:

1. устный опрос; 2. краткий письменный опрос в течение 10 мин. для 5-6 студентов;
3. решение тестов (8-10 тестов); 4. краткое резюмирование выводов по всей теме занятия;
5. оглашение оценок ответов студентов.

В ходе проведенной работы были освоены темы Государственное регулирование сервисной деятельности, понятие и источники правового регулирования сервисной деятельности, международные нормативно-правовые акты регулирования сервисной деятельности.

4.6 Практическое занятие № 6 (4 часа).

Тема: «Правовое регулирование сервисной деятельности»

4.1.1 Вопросы к занятию:

1. Роль государственных механизмов в развитии услуг
2. Отечественные услуги: от традиционных форм к современным
3. Методы и принципы регулирования сервисной деятельности

4.1.2 Краткое описание проводимого занятия:

1. устный опрос; 2. краткий письменный опрос в течение 10 мин. для 5-6 студентов;
3. решение тестов (8-10 тестов); 4. краткое резюмирование выводов по всей теме занятия;
5. оглашение оценок ответов студентов.

В ходе проведенной работы были освоены темы роль государственных механизмов в развитии услуг, отечественные услуги: от традиционных форм к современным, методы и принципы регулирования сервисной деятельности.

4.7 Практическое занятие № 7 (4 часа).

Тема: «Правовое регулирование сервиса при оказании туристских услуг»

4.1.1 Вопросы к занятию:

- 1.Цель и задачи правового регулирования сервисной деятельности при оказании туристских услуг
- 2.Роль права и государства в современном развитии сервисной деятельности и туризма.
- 3.Необходимые знания, умения и навыки при оказании потребителям туристских и сервисных услуг

4.1.2 Краткое описание проводимого занятия:

- 1.устный опрос; 2.краткий письменный опрос в течение 10мин. для 5-6 студентов;
- 3.решение тестов (8-10 тестов); 4. краткое резюмирование выводов по всей теме занятия;
5. оглашение оценок ответов студентов.

В ходе проведенной работы были освоены темы цель и задачи правового регулирования сервисной деятельности при оказании туристских услуг, роль права и государства в современном развитии сервисной деятельности и туризма, необходимые знания, умения и навыки при оказании потребителям туристских и сервисных услуг.

4.8 Практическое занятие № 8 (4 часа).

Тема: «Правовое регулирование сервиса при оказании услуг в сфере ресторанно-гостинничного бизнеса»

4.1.1 Вопросы к занятию:

- 1.Ресторанно-гостинничный бизнес как сфера предпринимательской деятельности
- 2.Нормативно-правовая база регулирующая отношения в сфере ресторанно-гостинничного бизнеса.
- 3.Ресторанно-гостинничный бизнес и правовые проблемы его поддержки

4.1.2 Краткое описание проводимого занятия:

- 1.устный опрос; 2.краткий письменный опрос в течение 10мин. для 5-6 студентов;
- 3.решение тестов (8-10 тестов); 4. краткое резюмирование выводов по всей теме занятия;
5. оглашение оценок ответов студентов.

В ходе проведенной работы были освоены темы ресторанно-гостинничный бизнес как сфера предпринимательской деятельности, нормативно-правовая база регулирующая отношения в сфере ресторанно-гостинничного бизнеса, ресторанно-гостинничный бизнес и правовые проблемы его поддержки.