

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

**Методические рекомендации для
самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
Б1.В.ДВ.12. 02 Правовые основы сервисной деятельности торгового
предприятия**

Направление подготовки 38.03.06 – Торговое дело

Профиль подготовки 38.03.06 – Коммерция в АПК

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Форма обучения очная

СОДЕРЖАНИЕ

1. Организация самостоятельной работы.....	3
2. Методические рекомендации по выполнению курсовой работы (проекта) – не предусмотрено рабочим учебным планом.....	3
3. Методические рекомендации по подготовке реферата/эссе – не предусмотрено рабочим учебным планом.....	3
4. Методические рекомендации по выполнению индивидуальных домашних заданий – не предусмотрено рабочим учебным планом.....	4
5. Методические рекомендации по самостояльному изучению вопросов.....	4
6. Методические рекомендации по подготовке к занятиям.....	5

1. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1.1. Организационно-методические данные дисциплины

№ п.п.	Наименование темы	Общий объем часов по видам самостоятельной работы				
		подготовка курсового проекта (работы)	подготовка реферата/эссе	индивидуальные домашние задания (ИДЗ)	самостоятельное изучение вопросов (СИВ)	подготовка к занятиям (ПкЗ)
	2	3	4	5	6	7
1	Сервисная деятельность как составная часть экономики	-	-	-	4	4
2	Основы организации деятельности предприятия сферы сервиса	-	-	-	3	3
3	Предмет и принципы правового обеспечения сервисной деятельности	-	-	-	3	3
4	Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса	-	-	-	4	4
5	Правовые основы регулирования сервисной деятельности	-	-	-	4	4
6	Правовое регулирование сервисной деятельности	-	-	-	4	4
7	Правовое регулирование сервиса при оказании туристских услуг	-	-	-	4	4
8	Правовое регулирование сервиса при оказании услуг в сфере ресторанно-гостинничного бизнеса	-	-	-	4	4

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ (ПРОЕКТА)

Не предусмотрено рабочим учебным планом

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ РЕФЕРАТА/ЭССЕ

Не предусмотрено рабочим учебным планом

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ДОМАШНИХ ЗАДАНИЙ

Не предусмотрено рабочим учебным планом.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОМУ ИЗУЧЕНИЮ ВОПРОСОВ

5.1. 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.

5.2.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.

5.4Ориентация 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.

5.5Виды 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.

5.6Порядок 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.

5.7. 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.

5.8 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.

5.9 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.

5.10 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.

5.11. 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.

5.12 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.

5.13. 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.

5.14 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

5.15 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.

5.16.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.

5.17.Роль государственных механизмов в развитии услуг

Права потребителей неприкосновенны. Обман, низкое качество услуги, невнимание к претензиям рассматриваются как попрание 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.

5.18.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.

5.19Методы 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

5.20.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.).

5.21.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 об-служивание, охранные мероприятия, фотоуслуги – неотъемлемые составляющие организации туристического отдыха.

5.22Необходимые 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.

5.23 Ресторанно-гостинничный 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.

5.24 Нормативно-правовая база регулирующая отношения в сфере ресторанно-гостинничного бизнеса.

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

5.25.Ресторанно-гостинничный 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.

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ЗАНЯТИЯМ

6.1 Сервисная деятельность как составная часть экономики

При подготовки к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты. Необходимо ознакомится с рекомендуемой литературой. При систематизации материала по теме важно сравнивать определения основных понятий даваемые разными авторами. Сравнение необходимо для того, чтобы выбрать наиболее краткое и точное определение, а также для выделения основных признаков научного понятия, на которое обращают внимание различные авторы.

6.2 Понятие, содержание и виды сервисной деятельности.

При подготовки к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты. Необходимо ознакомится с материалами лекции и рекомендуемой литературой. При систематизации материала по теме важно сравнивать определения основных понятий даваемые разными авторами. Сравнение необходимо для того, чтобы выбрать наиболее краткое и точное определение, а также для выделения основных признаков научного понятия, на которое обращают внимание различные авторы.

6.3 Источники сервисного права.

При подготовки к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты. Необходимо ознакомится с материалами лекции и рекомендуемой литературой. При систематизации материала по теме важно сравнивать определения основных понятий даваемые разными авторами. Сравнение необходимо для того, чтобы выбрать наиболее краткое и точное определение, а также для выделения основных признаков научного понятия, на которое обращают внимание различные авторы.

6.4 Основы организации деятельности предприятия сферы сервиса

При подготовки к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты. Необходимо ознакомится с рекомендуемой литературой. При систематизации материала по теме важно сравнивать определения основных понятий даваемые разными авторами. Сравнение необходимо для того, чтобы выбрать наиболее краткое и точное определение, а

также для выделения основных признаков научного понятия, на которое обращают внимание различные авторы.

6.5 Предмет и принципы правового обеспечения сервисной деятельности

При подготовки к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты. Необходимо ознакомиться рекомендуемой литературой. При систематизации материала по теме важно сравнивать определения основных понятий даваемые разными авторами. Сравнение необходимо для того, чтобы выбрать наиболее краткое и точное определение, а также для выделения основных признаков научного понятия, на которое обращают внимание различные авторы.

6.6 Организация производственной инфраструктуры предприятий сферы сервиса

При подготовки к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты. Необходимо ознакомится с материалами лекции и рекомендуемой литературой. При систематизации материала по теме важно сравнивать определения основных понятий даваемые разными авторами. Сравнение необходимо для того, чтобы выбрать наиболее краткое и точное определение, а также для выделения основных признаков научного понятия, на которое обращают внимание различные авторы.

6.7 Правовые основы регулирования сервисной деятельности

При подготовки к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты. Необходимо ознакомится с материалами лекции и рекомендуемой литературой. При систематизации материала по теме важно сравнивать определения основных понятий даваемые разными авторами. Сравнение необходимо для того, чтобы выбрать наиболее краткое и точное определение, а также для выделения основных признаков научного понятия, на которое обращают внимание различные авторы.

6.8 Правовое регулирование сервисной деятельности

При подготовки к занятию необходимо обратить внимание на следующие моменты. Необходимо ознакомится с материалами лекции и рекомендуемой литературой. При систематизации материала по теме важно сравнивать определения основных понятий даваемые разными авторами. Сравнение необходимо для того, чтобы выбрать наиболее краткое и точное определение, а также для выделения основных признаков научного понятия, на которое обращают внимание различные авторы.