

ЗМІСТ

Вступ	6
Тема 1. Організація і технологія надання послуг як сфера комерційної діяльності і як галузь наукових знань	8
1.1. Види і особливості послуг як об'єкта комерційної діяльності	8
1.2. Місце сервісу в операційній системі підприємства	11
1.3. Класифікація і загальна характеристика послуг	15
1.4. Систематизація послуг	17
Тема 2. Організація надання послуг	20
2.1. Дозвільні документи на надання послуг	20
2.2. Підприємництво і основні операції з надання послуг	22
2.3. Операції купівлі-продажу послуг	23
2.4. Державне регулювання ринку послуг	25
Тема 3. Організація сервісного обслуговування технічно складних товарів	30
3.1. Основні поняття технічного сервісу та роботи, що виконуються під час його здійснення	30
3.2. Принципи сучасного сервісу	34
3.3. Класифікація сервісу	35
3.4. Життєвий цикл сервісних послуг	40
Тема 4. Системи і види технічного обслуговування та ремонту машин	46
4.1. Завдання і значення технічного обслуговування, ремонту і експлуатації машин	46
4.2. Якість і надійність машин	48
4.3. Несправності та відмови машин	50
4.4. Планово-попереджувальна система технічного обслуговування і ремонту машин	54
4.5. Діагностичні моделі, параметри і нормативи	60
4.6. Технологічні процеси ремонту машин	66
Тема 5. Економіка та організація виробничого процесу ремонтних підприємств	69
5.1. Форми і методи організації технічного обслуговування машин	69
5.2. Схеми організації і управління ремонтним виробництвом	71
5.3. Основні показники виробничого процесу	78
5.4. Сіткове планування при організації виробничого процесу	81
5.5. Основні параметри, що визначають організацію виробничого процесу спеціалізованого ремонтного підприємства	88
5.6. Очікувані питомі техніко-економічні показники ремонтного підприємства	89
Тема 6. Техніко-економічний розрахунок виробничих ділянок ремонтного підприємства	93

6.1. Склад виробничих і допоміжних ділянок	93
6.2. Розподіл трудомісткості за ділянками	93
6.3. Визначення кількості працюючих	94
6.4. Розрахунок кількості і формування робочих місць	95
6.5. Розрахунок і підбір ремонтно-технологічного устаткування	95
6.6. Визначення площі ремонтного підприємства	99
6.7. Вибір форми організації надання сервісних послуг	101
Тема 7. Організація діяльності ремонтного господарства промислового підприємства	107
7.1. Завдання та склад ремонтного господарства промислового підприємства	107
7.2. Сутність і структура автоматизованих систем управління виробництвом	113
7.3. Система планово-попереджувального ремонту промислового підприємства та її нормативна база	114
Тема 8. Організація забезпечення клієнтів запасними частинами	123
8.1. Особливості запасних частин як товару	123
8.2. Планування потреби в запасних частинах	124
8.3. Планування системи контролю за станом парку запасних частин ...	126
8.4. Управління запасами за правилом «80-20», запропонованим	
V. Парето	128
Тема 9. Організація і технологія надання побутових послуг	132
9.1. Правила побутового обслуговування населення	132
9.2. Порядок оформлення і замовлення побутових послуг	134
9.3. Виконання замовлень і реалізація побутових послуг	135
9.4. Експертне оцінювання якості побутових послуг	139
9.5. Порядок розрахунків за надані побутові послуги	144
9.6. Порядок оплати вартості побутових послуг. Визначення результативних показників діяльності підприємств сфери побутового обслуговування	147
Тема 10. Організація і технологія надання соціально-культурних послуг	151
10.1. Сутність і особливості соціально-культурних послуг	151
10.2. Технологія надання послуг у сфері охорони здоров'я	152
10.3. Надання санаторно-курортних послуг	154
10.4. Технологія надання оздоровчих послуг, а також послуг фізичної культури і спорту	157
10.5. Організація і технологія надання туристичних послуг	159
10.6. Сутність і особливості надання наукових і науково-технічних послуг	164
10.7. Особливості надання освітніх послуг	168
10.8. Форми і методи реалізації послуг у сфері культури	170
Тема 11. Технологія надання житлово-комунальних послуг	173
11.1. Житлово-комунальне господарство і особливості його послуг	173

11.2. Організація і технологія надання комунальних послуг	176
11.3. Реалізація послуг у готельному господарстві	179
Тема 12. Особливості надання послуг пасажирського транспорту і зв'язку	186
12.1. Особливості і види послуг пасажирського транспорту	186
12.2. Державне регулювання транспортних послуг	190
12.3. Види послуг зв'язку та особливості їх надання	191
Тема 13. Особливості надання інформаційно-консультативних послуг	200
13.1. Особливості і основні сектори ринку інформаційно-консульта- тивних послуг	200
13.2. Основні види консалтингових послуг і особливості їх надання.....	203
13.3. Бізнес-планування як вид консалтингу	203
Тема 14. Організація міжнародної торгівлі послугами	206
14.1. Суть і особливості міжнародної торгівлі послугами	206
14.2. Організація міжнародної торгівлі технологіями	209
Тема 15. Стандарти та якість обслуговування	216
15.1. Цілі розробки стандартів обслуговування	216
15.2. Критерії якості роботи організації	219
15.3. Кількісна оцінка рівня обслуговування	223
15.4. Тенденції удосконалення сучасного технічного сервісу	224
Практичні заняття та самостійна робота студента	228
Тести	228
Задачі та ситуації для самостійної роботи	240
Завдання для практичних робіт	248
Контрольна робота	279
Термінологічний словник	290
Предметний покажчик.....	299
Література	303
Додаток А. Витяг з Закону України «Про захист прав споживачів»	306
Додаток Б. Допоміжні таблиці до виконання контрольної роботи	310
Додаток В. Положення про технічне обслуговування	3135
Додаток Г. Основні нормативи для планування розташування тех- нологічного обладнання для технічного обслуговування машин	325

ВСТУП

Сервісне обслуговування машин та устаткування, їх ремонт поряд з оновленням матеріально-технічного потенціалу промисловості і сільськогосподарства є одним із головних чинників економічного зростання народного господарства. Закупівля підприємствами нового сучасного обладнання забезпечує високий рівень якості надання сервісних послуг задля найвищої ефективності роботи та підвищення строку служби устаткування.

Своєю чергою, сфера послуг як виробничо-економічна система, функціонуючи за законами ринкової економіки в конкурентному середовищі, орієнтує свою діяльність (виробничі, торгово-технологічні, комерційні, організаційно-економічні процеси) на вимоги і потреби ринку. За таких умов особливого значення набувають ефективна організація пропозиції послуг на ринку, їх еквівалентного обміну (купівлі-продажу), відшкодування сукупних витрат, сервісного супроводження процесу продажу і післяпродажного обслуговування.

Сьогоднішній «промисловий» світ — це насамперед найжорстокіша конкуренція фірм і підприємств у виробництві і збуті продукції. У різноманітних галузях промисловості ведеться постійна боротьба за покупця. У цій боротьбі в хід іде все — новітні наукові досягнення, сучасний дизайн, агресивна реклама, засекречування інформації і промислове шпигунство. Останніми роками на перший план у боротьбі за споживача вийшли, здавалося б, такі зовнішньо непримітні чинники, як «перед- і післяпродажне обслуговування» та «терміни постачань». Сукупність послуг, пов'язаних із збутом та експлуатацією продукції, стає основною умовою конкурентоспроможності організацій, що особливо помітно щодо численних видів високотехнологічного устаткування, покупці якого зіставляють пропозиції конкурентів, виходячи з повної вартості виробу, у т.ч. умови його експлуатації, зносу і відновлення. Природньо, що передусім покушця будуть цікавити техніко-експлуатаційні показники запропонованого устаткування і вже потім — ціна, умови оплати і терміни постачання.

У розвинутих країнах сфера послуг є найбільшим сектором економіки. У ній працює в середньому 65–75% зайнятого населення, на неї припадає 50% обсягів капіталовкладень, 63–74% ВВП. Активно розвивається сфера послуг як виробничо-економічна система і в Україні (частка послуг у ВВП перевищує 40%), де працює понад 55% зайнятих в економіці людей.

Дисципліна «Менеджмент сервісу», відповідно до навчального плану підготовки бакалаврів зі спеціальності «Менеджмент організацій», є дисципліною за вибором вищого навчального закладу та викладається в четвертому та п'ятому семестрах. Для контролю якості навчання студентів

використовуються два критерії: залік у четвертому семестрі та іспит у п'ятому. За структурно-логічною схемою освітньо-професійної програми та вимогами освітньо-кваліфікаційної характеристики дисципліна викладається після таких базових дисциплін, як «Основи менеджменту», «Операційний менеджмент», «Управління персоналом», «Організація праці менеджера».

Предметом навчальної дисципліни «Менеджмент сервісу» є загальні закономірності розвитку організаційно-технологічних процесів, а також характерні для окремих секторів сфери сервісного обслуговування принципи, механізми і форми, організація процесів виробництва і реалізація послуг. Об'єкт її охоплює широкий діапазон процесів, операцій, організаційних форм, технологічних схем, пов'язаних із виробництвом і наданням сервісних послуг.

Основними завданнями курсу є:

- вивчення методів раціональної організації надання сервісних послуг, що складається з ознайомлення з передовим закордонним досвідом у напрямку сервісного обслуговування, одержання необхідних знань із класифікації та систематизації послуг;

- визначення систем технологічних, організаційних та техніко-економічних показників, необхідних для забезпечення сервісного обслуговування та перспектив розвитку цього напрямку в Україні;

- розгляд та засвоєння основних принципів побудови систем та структур управління сервісною діяльністю на різних підприємствах;

- внесення пропозицій щодо розробки нових видів або удосконалення існуючих сервісних послуг залежно від сучасного стану ринку та підвищення їх якості.

По закінченні вивчення дисципліни студент повинен отримати:

- знання організації та технологій надання послуг у різних сферах підприємницької діяльності та методи розрахунку економічної доцільності та ефективності функціонування сервісних фірм;

- уміння планувати та контролювати діяльність підприємств, що надають послуги, приймати оптимальні рішення з урахуванням специфіки конкретної галузі;

- навички використання нормативно-довідкової літератури при плануванні надання сервісних послуг на підприємствах виробничої та невиробничої сфери.