

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

Р. М. Прытков

ОРГАНИЗАЦИЯ БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

Методические указания

Рекомендовано к изданию редакционно-издательским советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Оренбургский государственный университет» для обучающихся по образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Оренбург
2018

УДК 338.46(076.5)

ББК 65.442я7

П 85

Рецензент – доцент, кандидат экономических наук А.М. Ситжанова

Прытков, Р.М.

П 85

Организация бытового обслуживания населения : методические указания / Р.М. Прытков; Оренбургский гос. ун-т. - Оренбург: ОГУ, 2018. - 32 с.

Методические указания содержат задания, общие требования к содержанию, структуре, изложению и оформлению контрольной работы по дисциплине «Организация бытового обслуживания населения».

Методические указания по подготовке контрольной работы по дисциплине «Организация бытового обслуживания населения» предназначены для обучающихся направления подготовки 43.03.01 Сервис.

УДК 338.46(076.5)

ББК 65.442я7

© Прытков Р. М., 2018

© ОГУ, 2018

Содержание

Введение	4
1 Общие положения по выполнению контрольной работы.....	6
2 Порядок представления к защите и защита контрольной работы.....	6
3 Общие требования к содержанию и оформлению контрольной работы	7
4 Задания для выполнения контрольной работы.....	12
5 Литература, рекомендуемая для выполнения контрольной работы	20
5.1 Основная литература.....	20
5.2 Дополнительная литература	21
5.3 Периодическая литература	23
5.4 Интернет-ресурсы	24
Приложение А Примеры таблиц и рисунков для теоретической части контрольной работы.....	26
Приложение Б Основные виды бытовых услуг.....	28
Приложение В Организационная структура управления ООО «Ателье»	29
Приложение Г Основные показатели финансово-хозяйственной деятельности ООО «Стражика»	30
Приложение Д Факторы внешней и внутренней среды ООО «Милана»	31
Приложение Е Прайс-лист на услуги ООО «Милана»	32

Введение

Дисциплина «Организация бытового обслуживания населения» (ОБОН) направлена на формирование теоретических знаний и практических навыков по вопросам бытового обслуживания населения. Необходимо отметить, что бытовое обслуживание населения осуществляет деятельность исполнителей бытовых услуг по оказанию ремонтных и профилактических работ; услуг и работ по изготовлению предметов, вещей, объектов по индивидуальным заказам; услуг и работ, связанных с личной гигиеной, оздоровлением (не медицинского характера) человека, а также других бытовых услуг по удовлетворению потребностей граждан.

Дисциплина «Организация бытового обслуживания населения» относится к дисциплинам вариативной части учебного плана, изучается студентами, обучающимися по направлению подготовки бакалавриата 43.03.01 Сервис всех форм обучения.

Основная цель дисциплины состоит в формировании у обучающихся представления об основах организации бытового обслуживания населения в условиях конкурентной среды, принципах формирования спроса и предложения на услуги предприятий бытового обслуживания.

Для изучения дисциплины «Организация бытового обслуживания населения» огромное значение имеют не только лекционные, семинарские и практические занятия, но и углубленная самостоятельная работа студента с научной литературой, а также приобретение знаний и опыта, которые помогают приобрести необходимые компетенции: ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию; ОПК-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса; ПК-2 готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия

сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; ПК-3 готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.

Одним из этапов изучения дисциплины «ОБОН» является выполнение обучающимися контрольной работы. Выполнение контрольной работы позволяет расширить знания обучающегося, а также усилить понимание им существа изучаемых проблем, формировать убеждение в необходимости постоянного творческого, исследовательского развития.

В процессе выполнения контрольной работы обучающийся приобретает необходимые навыки: умение отбирать и критически оценивать нужный материал, пользоваться специальной литературой в сфере сервиса, в частности организации бытового обслуживания населения, анализировать имеющиеся данные, сопоставлять факты, делать теоретические и практические выводы.

В данных методических указаниях представлены рекомендации к содержанию и оформлению контрольных работ по дисциплине «Организация бытового обслуживания населения», порядок их выполнения, задания и список рекомендуемой литературы.

После самостоятельного изучения всех тем курса обучающийся должен подготовить и в установленные сроки предоставить на кафедру контрольную работу в соответствии с заданием и методическими указаниями по ее выполнению, приведенными далее. После защиты контрольной работы обучающийся допускается к зачету, которым завершается изучение данного курса.

При выполнении контрольной работы обучающийся должен показать глубокие знания экономической литературы, действующих законодательных актов, умение подбирать, изучать и обобщать материалы из различных источников информации, владение методологией в сфере сервиса и её применения при анализе конкретных практических ситуаций.

1 Общие положения по выполнению контрольной работы

Контрольная работа должна носить творческий характер и содержать теоретические аспекты в сфере бытового обслуживания населения, а также практические аспекты процессов бытового обслуживания населения на конкретном примере (предприятие, организация, учреждение).

Особое внимание при написании контрольной работы необходимо уделить изучению публикаций в периодических изданиях за последние пять лет. После подбора и тщательного изучения подобранных литературных источников и практического материала начинается процесс написания контрольной работы.

Качественно выполненная контрольная работа характеризуется раскрытием сущности изучаемой проблемы и изложением собственной позиции по дискуссионным вопросам.

Простое переписывание прочитанного материала, изложение дискуссионных вопросов без формирования собственной позиции, описание текущих инструкций, без аналитического осмысливания практического материала может послужить причиной низкой оценки выполненной контрольной работы, так как такая работа не отражает умение автора (обучающегося) самостоятельно и творчески использовать имеющийся материал и сочетать его с теоретическими знаниями, полученными при изучении дисциплины «Организация бытового обслуживания населения».

2 Порядок представления к защите и защита контрольной работы

К защите контрольной работы допускаются обучающиеся, выполнившие все требования учебного плана и программы по дисциплине «Организация бытового обслуживания населения».

Подготовленная контрольная работа подписывается обучающимся и представляется преподавателю на проверку в установленные сроки на кафедру. Проверка контрольных работ ведущим преподавателем осуществляется в течение недели после их сдачи.

Если в результате проверки обнаружены ошибки, неполный объем или низкое качество оформления работы, она возвращается обучающемуся для доработки или переделки. Замечания руководителя в письменном виде представляются студенту. На титульном листе делается отметка «Доработать» или «Переделать».

При соответствии контрольной работы установленным требованиям руководитель ставит на титульном листе отметку «К защите».

3 Общие требования к содержанию и оформлению контрольной работы

Выполненная контрольная работа по дисциплине «Организация бытового обслуживания населения» должна соответствовать следующим требованиям:

- работа должна быть выполнена и представлена на рецензирование в срок, установленный преподавателем;
- задачи следует решать в том порядке, в каком они определены во введении контрольной работы;
- контрольную работу следует оформить в соответствии со стандартом организации ([СТО 02069024.101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления»](#)).

Студенты, не получившие зачет по контрольной работе, к зачету не допускаются. Если выполнение контрольной работы вызывает затруднения, следует обратиться за устной или письменной консультацией на кафедру.

Контрольная работа состоит из следующих обязательных разделов: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список использованных источников, приложения (если имеются).

Примеры оформления титульного листа контрольной работы и ее содержания приведены в [СТО 02069024.101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления»](#) (страница 78).

Введение - вступительная часть основного текста контрольной работы. Введение состоит из обязательных элементов, которые необходимо правильно сформулировать (таблица 1).

Введение по объему должно составлять 1-1,5 страницы.

Таблица 1 - Структура введения контрольной работы

Элемент введения	Комментарий к формулировке
Актуальность темы	Раскрыть суть исследуемой проблемы, показать ее актуальность и степень проработанности в трудах экономистов. Желательно при демонстрации актуальности привести ряд статистических или фактических данных, характеризующих важность проблемы. Недопустимо при формулировке актуальности использовать общеизвестные и банальные вещи (например, общепринятых определений). Ссылки на список литературы во введении обычно не приводят. В целом актуальность прописывается в рамках 1-2 абзацев, занимая не более половины страницы.
Цель работы	Должна заключаться в решении исследуемой проблемы путем ее анализа. Цель отвечает на вопрос: «что должно быть достигнуто в ходе выполнения работы?» (например, «рассмотрение теоретических аспектов по...»).
Задачи работы	Определяются исходя и в развитие цели работы. Задачи должны быть ответом на вопрос: «Как будет достигнута цель исследования?» Задачи контрольной работы, как правило, формулируются по содержанию разделов.
Объект исследования	Дать определение экономическому явлению, на которое направлена исследовательская деятельность. Объектом может являться предприятие (организация, учреждение) на котором проводится исследование.
Предмет исследования	Дать определение планируемыми к исследованию конкретным свойствам объекта или способам изучения экономического явления.
Информационная база исследования	Перечислить источники информации, используемые для данного исследования.
Методы исследования	Перечислить методы исследования, используемые в работе.

Далее рассмотрена структура и содержание основной части контрольной работы.

Текст основной части контрольной работы должен состоять из двух разделов, охватывающий теоретические и практические вопросы.

В основной части контрольной работы должны присутствовать иллюстрации (таблицы, схемы, графики и т.п.) с соответствующими ссылками и комментариями, которые придают тексту ясность и конкретность (Приложение А).

Также рекомендуется по итогам каждой главы (раздела) в конце приводить основные выводы (или результаты), полученные в данном разделе, наиболее важные с точки зрения поставленной цели и задач контрольной работы. Главный критерий при определении качества главы (раздела) – это полнота и качество выполнения поставленных и решаемых в данном разделе задач.

Необходимо придерживаться следующей структуры основной части контрольной работы: студент раскрывает общетеоретические проблемы темы, излагает понятийный аппарат, критически осмысливает взгляды управленцев, экономистов, социологов, психологов и других специалистов на исследуемую проблему. Основная часть контрольной работы должна включать принципы, правила, цели, задачи, функции, структуру, методы или способы, стратегии, относящиеся к выделенной проблеме или экономическому явлению.

Во втором разделе контрольной работы необходимо рассмотреть практические аспекты процедуры бытового обслуживания населения, а также провести анализ деятельности конкретного предприятия, организации, учреждения.

Структурные единицы основной части (разделы, подразделы, пункты) должны иметь порядковую нумерацию в пределах всего текста, за исключением введения, содержания, заключения и приложений. Заголовки должны четко и кратко отражать содержание структурной единицы основного текста.

Заголовки следует печатать с абзацного отступа без точки в конце, не подчеркивая. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Переносы слов в заголовках не допускаются.

Заключение - завершающая часть основного текста контрольной работы. В заключении приводятся основные результаты проведенных студентом работ по теоретическому и практическому изучению вопросов контрольной работы. Заключение не включается в общую нумерацию структурных единиц текста, его размещают на отдельной странице, располагая слово «Заключение» посередине поля страницы с первой прописной буквы. Заключение должно быть представлено на 1-1,5 страницах.

Список использованных источников приводится в конце документа. Он должен содержать сведения о научной, учебной, информационной, нормативно-технической, справочной, периодической литературе, использованной при написании контрольной работы, в соответствии с требованиями [СТО 02069024.101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления»](http://osu.ru/doc/385), размещенного на сайте ОГУ <http://osu.ru/doc/385>.

Список использованных источников должен включать 10-15 источников, включая литературу за последние 5 лет.

Приложениями могут быть, например, графический материал, таблицы большого формата. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием сверху посередине страницы слова «Приложение» и его обозначения, а под ним в скобках для обязательного приложения пишут слово «обязательное», а для информационного «рекомендуемое» или «справочное». Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте. Приложения обозначают прописными буквами русского алфавита, начиная с А (за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь), которые приводят после слова «Приложение».

Текст контрольной работы должен быть кратким, точным, не допускающим различных толкований, логически последовательным. В тексте должны применяться научно-экономические термины, обозначения и определения, установленные соответствующими стандартами или общепринятые в научно-экономической литературе.

В контрольной работе не допускается применять обороты разговорной речи.

За содержание работы, достоверность приведенных данных, несёт ответственность ее автор (студент).

Страницы должны быть пронумерованы. Общая нумерация страниц контрольной работы начинается с титульного листа, однако номер на нем не ставится. Примерный объем работы – 20 - 25 страниц печатного текста формата А4.

Содержание работы оценивается по следующим основным критериям: грамотность, логика в изложении, критический анализ предлагаемого материала, наличие выводов, соответствие языкового оформления текста научному стилю изложения, самостоятельность в подборе и использовании дополнительных источников. Не допускается прямая переписка текстов из источников без цитирования и соответствующих ссылок.

Сроки представления контрольной работы устанавливаются в соответствии с учебным планом.

В случае если контрольная работа не будет зачтена, её необходимо доработать, учитывая все замечания ведущего преподавателя (руководителя). Исправления следует выполнять на отдельных листах как приложение к контрольной работе. Не исключается возможность, в случае необходимости, повторного выполнения всей контрольной работы. Новый вариант выполненной контрольной работы представляется на проверку преподавателю вместе с первоначальным вариантом.

Контрольная работа оценивается «зачтено»/«не зачтено» (таблица 2) в соответствии с критериями оценки контрольных работ. Оценка «зачтено»/«не зачтено» выставляется на титульном листе работы.

Таблица 2 – Критерии оценки контрольной работы по дисциплине «Документационное обеспечение управления персоналом»

Оценка	Критерии
зачтено	выставляется студенту, в случае если студент показывает хорошие знания изученного материала по предложенным вопросам; хорошо владеет основными терминами и понятиями; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы контрольной работы; полностью раскрывает смысл предлагаемых вопросов и заданий; показывает умение формулировать выводы и обобщения по теме заданий; умеет тесно увязывать теорию с практикой, правильно обосновывает принятое решение; соблюдает правила оформления контрольной работы
не зачтено	выставляется студенту, при наличии серьезных упущений в процессе изложения материала; неудовлетворительном знании базовых терминов и понятий; отсутствии логики и последовательности в изложении ответов на предложенные вопросы; если не выполнены один или несколько структурных элементов (практических заданий) контрольной работы; не соблюдает правила оформления контрольной работы

На работу могут быть даны замечания, в которых следует дать рекомендации по устранению допущенных в контрольной работе ошибок.

Если контрольная работа получила оценку «не зачтено», то в замечаниях следует указать причины такой оценки. Контрольная работа не может быть зачтена при наличии в ней хотя бы одного из нижеперечисленных недостатков:

- контрольная работа выполнена не по вариантам, представленным в таблице 3;
- контрольная работа не соответствует требованиям данных методических указаний.

4 Задания для выполнения контрольной работы

Тематика контрольных работ составлена таким образом, что охватывает главные аспекты изучаемой дисциплины «Организация бытового обслуживания

населения». Выбор номера темы теоретической части контрольной работы осуществляется по номеру зачетной книжки и первой буквы фамилии студента в соответствии с таблицей 3.

Задания 1 и 2 выполняются студентами по варианту, который представлен ниже в таблице.

Таблица 3 – Выбор варианта темы теоретической части контрольной работы по дисциплине «Организация бытового обслуживания населения»

Первая буква фамилии студента	Последняя цифра шифра зачетной книжки студента									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
А - Й	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9
К - Т	20	11	12	13	14	15	16	17	18	19
У - Я	30	21	22	23	24	25	26	27	28	29

Варианты теоретической части контрольных работ по дисциплине «Организация бытового обслуживания населения»:

Вариант 1

1 Понятие услуги и обслуживания. Потребности в бытовых услугах.

Вариант 2

1 Специфика бытового обслуживания населения.

Вариант 3

1 Особенности оказания бытовых услуг.

Вариант 4

1 Процесс обслуживания населения, его составные части.

Вариант 5

1 Понятийный аппарат: клиент, услуги, рынок, спрос, предложение, характеристики услуг, качество, сертификация.

Вариант 6

1 Нормативно-правовое регулирование сферы услуг в Российской Федерации.

Вариант 7

1 Нормативно-правовое регулирование услуг в сфере бытового обслуживания населения на территории Оренбургской области.

Вариант 8

1 Правила бытового обслуживания населения и стандартизация в бытовом обслуживании населения.

Вариант 9

1 Структура нормативно-технических документов по стандартизации в бытовом обслуживании.

Вариант 10

1 Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН).

Вариант 11

1 Основы организации деятельности предприятий бытового обслуживания населения.

Вариант 12

1 Понятие и классификация предприятий бытового обслуживания населения. Их роль и значение в экономике региона.

Вариант 13

1 Общие сведения о работе предприятий бытового обслуживания населения, их задачи.

Вариант 14

1 Состояние спроса, факторы формирующие спрос, спрос на услуги личного характера.

Вариант 15

1 Управление предприятиями бытового обслуживания населения.

Вариант 16

1 Маркетинг в сфере бытового обслуживания населения.

Вариант 17

1 Нормативно-техническая документация предприятий бытового обслуживания.

Вариант 18

1 Инновации в сфере услуг, процедура разработки новых услуг.

Вариант 19

1 Технологические процессы, используемые на различных предприятиях бытового обслуживания населения.

Вариант 20

1 Элементы среды деятельности предприятия бытового обслуживания населения: поставщики, конкуренты, структура предприятия, разделение услуг, контактная аудитория.

Вариант 21

1 Правила бытового обслуживания населения и правила поведения работников предприятия бытового обслуживания населения.

Вариант 22

1 Роль качественного обслуживания населения в современных условиях.

Вариант 23

1 Качества исполнения заказа и факторы на него влияющие.

Вариант 24

1 Качество обслуживания, его показатели и факторы, на него влияющие.

Вариант 25

1 Основные направления повышения качества обслуживания в современных условиях

Вариант 26

1 Этика и эстетика обслуживания населения и направления ее развития в современных условиях.

Вариант 27

1 Реклама бытовых услуг и показатели эффективной рекламной деятельности.

Вариант 28

1 Фактор спроса в планировании деятельности предприятий бытового обслуживания населения.

Вариант 29

1 Особенности, принципы и факторы размещения сферы быта и их подразделений.

Вариант 30

1 Цена и ценообразование в сфере бытового обслуживания населения

Во втором разделе контрольной работы необходимо провести анализ деятельности предприятия бытового обслуживания населения. Обучающийся самостоятельно выбирает объект (предприятие) бытового обслуживания населения (Приложение Б), оказывающий те или иные бытовые услуги населению (приемные пункты; дома бытовых услуг; дома моды; ателье; мастерские; парикмахерские; предприятия стирки белья (прачечные); предприятия химической чистки одежды и другое).

Бытовые услуги делятся на подгруппы, которые в дальнейшем делятся по видам деятельности по функциональному целевому назначению:

- ремонт, окраска и пошив обуви;
- ремонт и пошив швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи, ремонт пошив и вязание трикотажных изделий;
- ремонт и техническое обслуживание бытовой техники и радиоэлектронной аппаратуры электроники, бытовых машин и бытовых приборов;
- ремонт и изготовление металлоизделий;
- ремонт и изготовление мебели;
- химическая чистка и крашение;
- услуги прачечных;
- ремонт и строительство жилья и других построек;

- техническое обслуживание и ремонт транспортных средств, машин и оборудования;

- услуги фотоателье и фото- и кинолабораторий, транспортно-экспедиторские услуги;

- услуги бань, душевых, парикмахерских;

- услуги предприятий по прокату.

В первом подпункте данного раздела дать организационно-экономическую характеристику деятельности предприятия (организации, учреждения) бытового обслуживания населения:

- изучение истории возникновения и направлений развития предприятия;

- юридический и фактический адрес местонахождения предприятия;

- изучение документов, регламентирующих деятельность предприятия и его работников;

- анализ организационной структуры управления предприятием (Приложение В);

- характеристика подразделений (отделов) предприятия, его функций;

- изучение должностных инструкций персонала подразделений;

- анализ финансово-экономических показателей деятельности предприятия за 3 законченных финансовых года (Приложение Г).

Во втором подпункте контрольной работы необходимо провести:

- анализ оказываемых услуг;

- анализ факторов внешней и внутренней среды организации (Приложение Д);

- конкурентный анализ предприятия (организации, учреждения) на рынке;

- ценовая политика предприятия (Приложение Е) и другое.

В конце второго раздела необходимо выявить недостатки в деятельности предприятия бытового обслуживания населения и предложить пути их решения.

5 Литература, рекомендуемая для выполнения контрольной работы

5.1 Основная литература

1 Аванесова, Г. А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : учеб. пособие / Г. А. Аванесова. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Аспект Пресс, 2007. - 319 с. - Библиогр. в конце разд. - Указ. терминов : с. 314-316. - ISBN 978-5-7567-0413-6.

2 Агарков, А. П. Экономика и управление на предприятии [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / А. П. Агарков, Р. С. Голов, В. Ю. Теплышев и др.; под ред. д.э.н., проф. А. П. Агаркова. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 400 с. - ISBN 978-5-394-02159-6. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415185>.

3 Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. - Москва : Форум, 2012. - 160 с. : ил. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 157-158. - ISBN 978-5-91134-661-4.

4 Экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами [Электронный ресурс] : учебное пособие для обучающихся по образовательным программам высшего образования - программе подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре 38.06.01 Экономика и по направлению подготовки 38.04.01 Экономика / [В. М. Воронина и др.]; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т". - Электрон. текстовые дан. (1 файл: 2.87 Мб). - Оренбург : ОГУ, 2017. - 320 с. - Загл. с тит. экрана. - Adobe Acrobat Reader 6.0 - ISBN 978-5-7410-1700-5.

5.2 Дополнительная литература

1 Бескорвайный, В. В. Технические средства предприятий сервиса : учеб. пособие для вузов / В. В. Бескорвайный, Л. В. Ларина. - М. : Academia, 2003. - 304 с. - (Высшее профессиональное образование. Сервис). - Библиогр.: с. 297-299. - ISBN 5-7695-1319-5.

2 Болгов, И. В. Инфраструктура предприятий сервиса: учеб. для вузов / И. В. Болгов, А. П. Агарко. - М. : Академия, 2008. - 286 с. - ISBN 978-5-7695-3758-5.

3 Введение в специальность. История сервиса : учеб. пособие для вузов, обучающихся по сервис. специальностям / Д. А. Аманджолова [и др.]. - М. : Альфа-М, 2007. - 384 с. - (Сервис и туризм). - Прил.: с. 279-374. - Библиогр.: с. 375-380. - ISBN 978-5-98281-107-3.

4 Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы серви- са : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по спе- циальности "Сервис" / М. В. Виноградова, З. И. Панина.- 7-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2013. - 446 с. - Глоссарий: с. 428-438. - Библиогр.: с. 439-441. - ISBN 978-5-394-02141-1.

5 Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы серви- са : учеб. пособие для вузов / М. В. Виноградова, З. И. Панина.- 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К, 2007. - 464 с. - Библиогр.: с. 461. - ISBN 978-5-91131-490-3.

6 Гойхман, О. Я. Управленческая документация в отрасли бытового обслуживания населения [Электронный ресурс] / Гойхман О. Я. - МТИ, 1987. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=364691>.

7 Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса : учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования / О. Н. Гукова, А. М. Петрова. - Москва : Форум, 2013. - 176 с. - Библиогр.: с. 172-173. - ISBN 978-5-91134-337-8.

8 Зворыкина, Т. И. Техническое регулирование: сфера услуг : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100101 "Сервис" / Т. И. Зворыкина, Н. А. Платонова. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2008. - 544 с. : ил. - Прил.: с. 368-523. - Библиогр.: с. 534-538. - ISBN 978-5-16-00331-0. - ISBN 978-5-98281-136-3.

9 Панина, З. И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса: Практи- кум [Электронный ресурс] / Панина З. И., Виноградова М. В. - Дашков и Ко, 2010.

10 Панина, З. И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса: учебное пособие, 8-е изд. / З. И. Панина, М. В. Виноградова. - М.: Дашков и К, 2014. - 448 с. ISBN: 978-5-394-02351-4

11 Платонова, Н.А. Планирование деятельности предприятия : учеб. пособие / Н.А. Платонова, Т.В. Харитоновна ; Московский гос. ун-т сервиса.- учеб. изд. - М. : Дело и Сервис, 2005. - 432 с. - ISBN 5-8018-0249-5.

12 Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации [Электронный ресурс] /ИНФРА-М, 2004. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=87110>.

13 Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации. Защита прав потребите- лей. [Электронный ресурс] / Сибирское университетское издательство, 2006.

14 Сафонова, Л. В. Социальные технологии в сфере сервиса и туризма : учеб. пособие для вузов / Л. В. Сафонова. - М. : Академия, 2007. - 128 с. : табл. - (Высшее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 124-125. - ISBN 978-5-7695-3765-3.

15 Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие для студентов высших профессиональных учебных заведений, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2012. - 208 с. - Библиогр. в конце гл. и в подстроч. примеч. - ISBN 978-5-98281-188-2. - ISBN 978-5-16-003717-2.

16 Управление и организация в сфере услуг : теория и практика: пер. с англ. / К. Хаксевер [и др.]- 2-е междунар. изд. - СПб. : Питер, 2002. - 752 с. - ISBN 5-318-00376-1.

17 Федцов, В. Г. Культура сервиса : учеб. пособие / В. Г. Федцов. - М. : ПРИОР, 2001. - 208 с - ISBN 5-7990-0403-5.

18 Федцов, В. Г. Культура сервиса : учеб. пособие / В. Г. Федцов. - М. : ПРИОР, 2001. - 208 с - ISBN 5-7990-0403-5.

19 Ядгаров, Я. С. Бытовое обслуживание : экономика и культура сервиса / Я. С. Ядгаров. - М. : Экономика, 1990. - 206 с.

5.3 Периодическая литература

1 Аудиторские ведомости: журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2001-2014.

2 Библиотекарь: юридический консультант : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2006-2010.

3 Бизнес. Менеджмент. Право : журнал. - М. : Пресса России, 2008.

4 Менеджмент в России и за рубежом : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2001-2014.

5 Проблемы прогнозирования : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 1996-2014.

6 Ремонт & сервис : журнал. - М. : Агенство "Роспечать", 2006.

7 Российский журнал менеджмента : журнал. - М. : Агентство "Роспечать", 2005-2014.

8 Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии : журнал. - М. : Агенство "Роспечать", 2009.

9 Управленец : журнал. - Екатеринбург : УрГЭУ, 2009-2014.

10 Финансы и экономика. Анализ. Прогноз : журнал. - М. : ИД " Финансы и кредит", 2005-2014.

11 Стандарты и качество : журнал // Стандарты и качество+Businessexcellence/ Деловое соглашение. - М. : РИА «Стандарты и качество», 1990-2014.

12 Региональная экономика: Теория и практика : журнал. - М. : ООО «Издательский дом Финансы и Кредит», 2004-2014.

13 Проблемы теории и практики управления : журнал. - М. :Агентство «Роспечать», 1993-2014.

14 Экономика и управление : журнал. - СПб. :Агентство «Роспечать», 2005-2014.

5.4 Интернет-ресурсы

1 <http://ecsocman.edu.ru> - Федеральный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Представлено информационное обеспечение образовательного сообщества России учебными и методическими материалами по образованию в области экономики, социологии и менеджмента.

2 <http://www.stplan.ru> - Стратегическое управление и планирование, материалы по экономике и управлению, сайт посвящен вопросам теории и практики реализации стратегического менеджмента в компаниях. На сайте представлены теоретические и практические статьи.

3 <http://www.Vetec.Ru> - Информационный портал. Информационно-методические материалы по построению систем управления, примеры бизнес-моделей, процессов и KPI организаций.

4 <http://www.businesspress.ru> - Деловая пресса. Электронные газеты. Дайджест материалов центральных, региональных и зарубежных деловых изданий.

5 <http://www.aup.ru/management> - Административно-управленческий портал. Подборка публикаций по вопросам экономики и управления на предприятии (учебные, научные, методические и аналитические материалы по экономике, финансам, менеджменту и маркетингу).

6 <http://www.expert.ru> – деловой аналитический журнал «Эксперт», посвященный бизнесу и экономике. На сайте в свободном доступе представлены материалы последнего текущего выпуска журнала.

7 <http://www.dis.ru/manag/index.html> - Журнал «Менеджмент в России и за рубежом», представляет собой периодическое издание, полностью посвящённое проблемам современного менеджмента.

8 <http://www.garant.ru> – Информационно – правовой портал «Гарант». Представлены новости законодательства РФ, аналитические материалы, правовые консультации, инфографика и др. Законодательство (полные тексты документов) с комментариями: законы, кодексы, постановления, приказы.

9 <http://www.consultant.ru> - Официальный сайт компании «КонсультантПлюс», представляющий собой справочную правовую систему.

10 <http://elibrary.ru> - Информационный портал научной электронной библиотеки, представляющий собой крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты научных статей и публикаций, в том числе электронные версии российских научно-технических журналов.

11 <http://ipbookshop.ru/servisnaya-deyatelnost> - Электронно-библиотечная система IPbooks / Сервисная деятельность - научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу.

12 <http://window.edu.ru> - Единое окно доступа к образовательным ресурсам, представляющее собой библиотеку учебно-методических материалов для студентов, преподавателей и пр. в свободном доступе; каталог ссылок на образовательные порталы.

Приложение А (справочное)

Примеры таблиц и рисунков для теоретической части контрольной работы

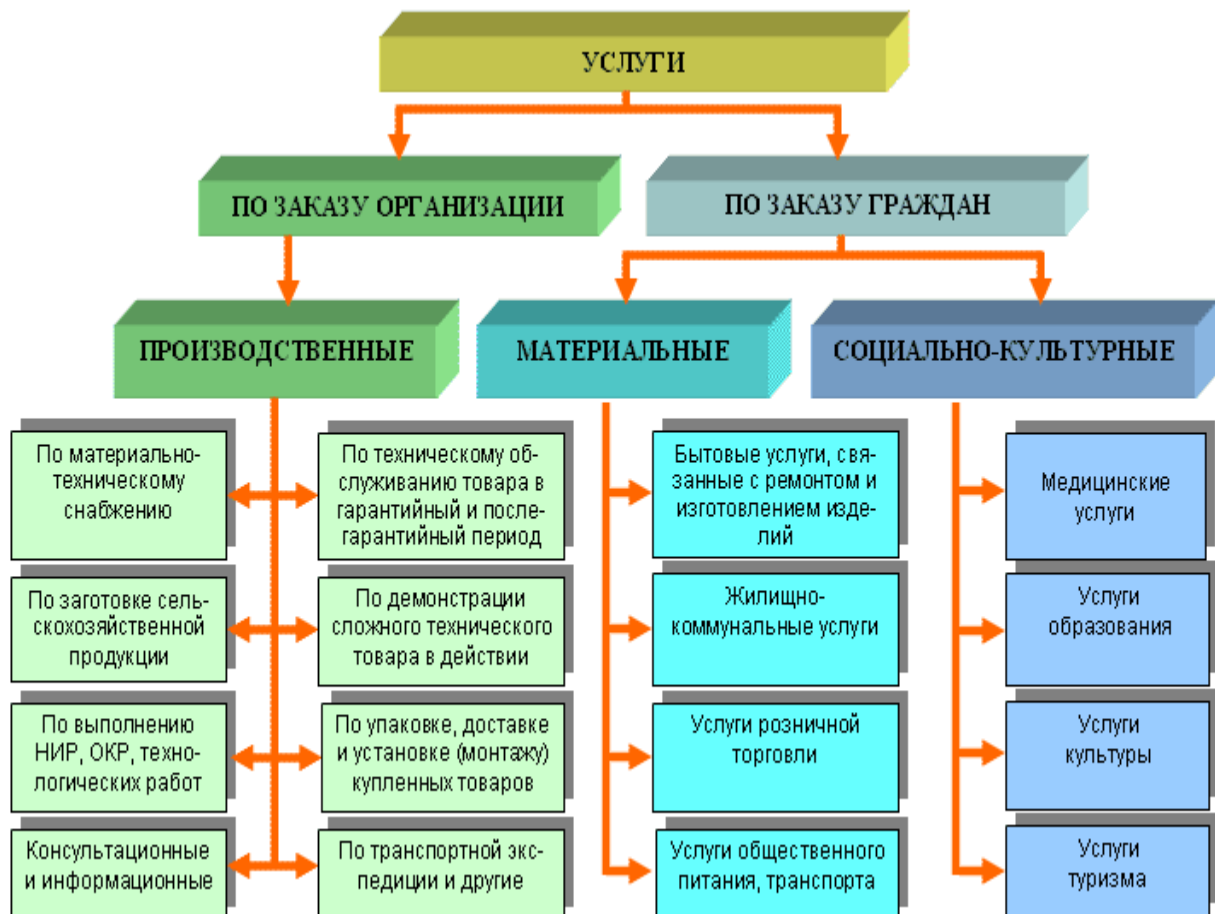


Рисунок А.1 – Классификация услуг



Рисунок А.2 – Виды социальных услуг

Таблица А.1 – Численность занятых в ЖКХ и бытовом обслуживании

Показатель	2000 г.	2005 г.	2010 г.	2015 г.
Всего занято в экономике, млн. чел.	25,4	23,7	21,3	20,9
В том числе в ЖКХ и бытовом обслуживании, млн. чел.	1,0	0,8	0,7	0,7
Процент от занятых	3,9	3,4	3,3	3,3

Приложение Б (обязательное)

Основные виды бытовых услуг



Рисунок Б.1 – Основные виды бытовых услуг

Приложение В (обязательное)

Организационная структура управления ООО «Ателье»

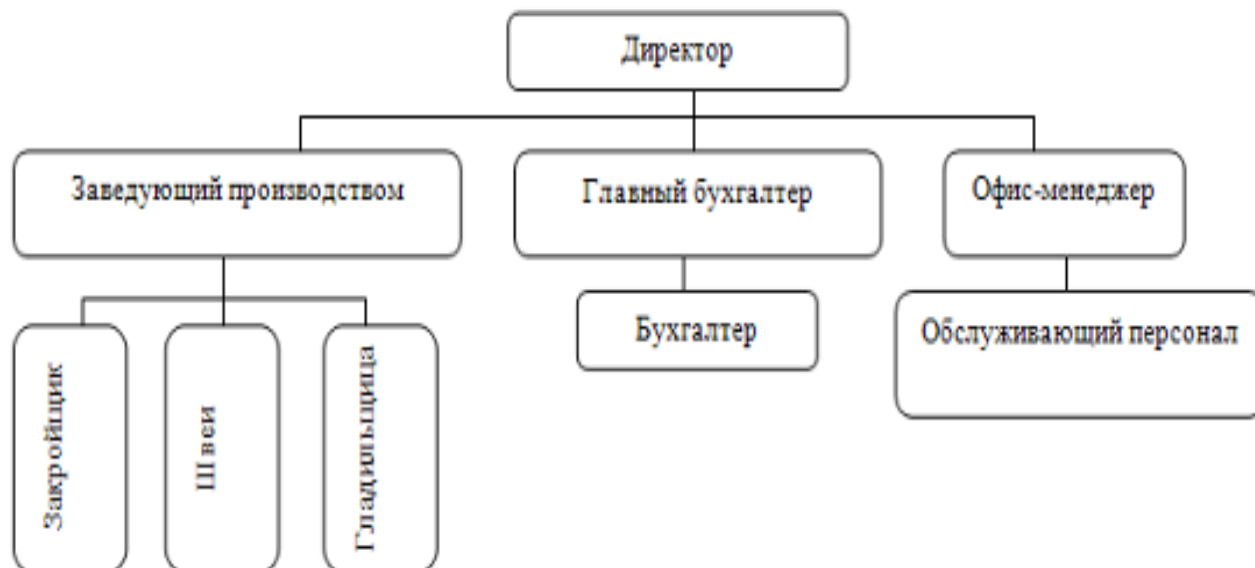


Рисунок В.1 – Организационная структура управления ООО «Ателье»



Рисунок В.2 - Организационная структура управления парикмахерской ООО «Стрижка»

Приложение Г (обязательное)

Основные показатели финансово-хозяйственной деятельности ООО «Стрижка»

Таблица Г.1 – Основные показатели финансово-хозяйственной деятельности ООО «Стрижка» за 2016-2018 гг.

Показатели	2016 г.	2017 г.	2018 г.	Отклонение (+,-)		Темп роста, %	
				2017 г. к 2016 г.	2018 г. к 2017 г.	2017 г. к 2016 г.	2018 г. к 2017 г.
Выручка от реализации, тыс. р.	830152	897544	981913	67392	84369	108,1	109,4
Себестоимость, тыс. р.	648375	711221	790375	62846	79154	109,7	111,1
Прибыль от продаж, тыс. р.	181777	186324	191538	4547	5214	102,5	102,8
Чистая прибыль, тыс. р.	161952	165996	170641	4044	4645	102,5	102,8
Рентабельность продаж (оборота), %	19,50	18,49	17,38	-1,01	-1,11	х	х
Среднесписочная численность персонала, чел.	1100	1260	1318	160	58	114,5	104,6
Фонд оплаты труда, тыс. р.	177540	208958	222215	31418	13257	117,7	106,3
Среднемесячная зарплатная плата одного работника, р.	13450	13820	14050	370	230	102,7	101,7
Производительность труда, тыс. р.	755	712	745	-43	33	94,3	104,6
Среднегодовая стоимость основных фондов, тыс. р.	83340	84560	86017	1220	1457	101,5	101,7
Фондоотдача, р./р.	9,96	10,61	11,41	0,65	0,80	106,5	107,5
Среднегодовая сто- имость оборотных средств, тыс. р.	86729	94327	98541	7599	4214	108,8	104,5
Оборачиваемость оборотных средств, обороты	9,57	9,51	9,96	-0,06	0,45	99,4	104,7

Приложение Д (информационное)

Факторы внешней и внутренней среды ООО «Милана»

Таблица Д.1 - Факторы внешней среды ООО «Милана»

Потребители	Партнеры	Конкуренты
Города: Надым, Н.Уренгой, Ноябрьск, Когалым, Лангепас, Мегион, Нефтеюганск, Нижневартовск и другие. Страны: Белоруссия, Монголия, Украина, Латвия, Литва.	г.Екатеринбург ЗАО «Ювэнк», г.Москва ЗАО «ГидроПак», «ЗИЛ»; г.Санкт-Петербург ЗАО «ГидроС»; г.Челябинск «Мечел»; г.Ижевск «Ижсталь»; г.Нефтекамск ОАО «НефАЗ».	г.Самара ОАО«Авиаагрегат»; г.Пермь Объединение «Мотовилихинские заводы».



Рисунок Д.1 – Факторы внутренней среды организации

Приложение Е (справочное)

Прайс-лист на услуги ООО «Милана»

Прайс -лист на услуги:

Черно-белое копирование и печать текста:	
-один прогон на лист	4р.
-два прогона на лист	7р.
-три и более прогонов на лист	10р.
Цветная распечатка на простой бумаге :	
-текст и рамки	15р.
-картинки	18р.
Поиск в интернете	от 25р.
Отправка электронной почты	25р.
Запись с диска, либо на диск	50р.
Сохранение на карту памяти	20р.
Работа с текстовыми документами:	
-коррекция текста	от 15р.
-набор текста	от 15р.
-набор 1 страницы текста	50р.
Сканирование	15р.
Ламинирование:	
-А4	35р.
-А5	25р.
-А6 и менее	20р.

Прайс -лист

Фото на документы			
Кол-во	2шт.	4шт.	6шт.
Цена	120р.	140р.	160р.
Сохранение обработанного фото в электронном виде на карту памяти			100р.

Печать фотографий с карты памяти:				
Размер	Вид бумаги	менее 10шт	от 10шт до 100шт	более 100шт
10x15	гляцевая	9р.	7р.	6,5р.
	матовая	8р.	6,5р.	6р.
15x20	гляцевая	20р.	19р.	18р.
	матовая	19р.	18р.	17р.
20x30	гляцевая	29р.	28р.	27р.
	матовая	28р.	27р.	26р.
Фото с телефона(за 1шт.)				+3р.
Просмотр и выбор фото (за 1шт.)				+0,5р.
Добавить текст под фото				15р.
Простая корректировка фото (обрезка, увеличение, уменьшение, улучшение яркости и контрастности)				15р.

Рисунок Е.1 - Прайс-лист на услуги ООО «Милана»

ПРАЙС ФОТО НА ДОКУМЕНТЫ



3x4
2шт. - 130р.
4шт. - 160р.
1 доп. - 20р.



Паспорт РФ
2шт. - 130р.
4шт. - 160р.
1 доп. - 20р.



3,5x4,5см
2шт. - 130р.
4шт. - 160р.
1 доп. - 20р.



4x6см
2шт. - 130р.
4шт. - 160р.
1 доп. - 20р.



9x12см
1шт. - 130р.
дополнительная - 30р.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ:

- Монтаж формы или костюма - 50р.
- Запись фото (на ваш цифровой носитель) - 20р.
- Отправка фото на эл.почту - 20р.
- Печать вашего фото на документы без обработки (4шт) - 50р.
- Замена фона на вашем фото - 100р.



виза
2шт. - 150р.
4шт. - 170р.
1 доп. - 20р.



загран паспорт
2шт. - 150р.
4шт. - 170р.
1 доп. - 20р.

Рисунок Е.2 – Прайс фото на документы