

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПАКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**  
Навчально-науковий інститут денної освіти  
Кафедра товарознавства, біотехнології, експертизи та митної справи

**СИЛАБУС**

навчальної дисципліни  
**«Експертиза послуг»**  
на 2021-2022 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	2 курс, 4 семестр
Освітня програма/спеціалізація	Товарознавство та експертиза в митній справі
Спеціальність	076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність
Галузь знань	07 Управління та адміністрування
Ступінь вищої освіти	магістр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну,  
науковий ступінь і вчене звання,  
посада

**Семенов Анатолій Олексійович**  
к.ф.м.н.,

доцент кафедри товарознавства, біотехнології, експертизи та митної справи

Контактний телефон	+38-050-988-44-35
Електронна адреса	asemen2015@gmail.com
Розклад навчальних занять	<a href="http://schedule.puet.edu.ua/">http://schedule.puet.edu.ua/</a>
Консультації	очна <a href="http://www.tpt.puet.edu.ua">http://www.tpt.puet.edu.ua</a> он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	<a href="https://el.puet.edu.ua/">https://el.puet.edu.ua/</a>

**Опис навчальної дисципліни**

<b>Мета вивчення навчальної дисципліни</b>	формування системи знань щодо основних понять експертизи послуг, основних правил та існуючих підходів до оцінки якості послуг, методів визначення повноти та якості надання послуг, які можуть бути використані при експертизі; документального оформлення результатів експертизи послуг; вивчення особливостей проведення експертизи окремих видів послуг, що надаються населенню України
<b>Тривалість</b>	3,5 кредити ЄКТС/105 годин (лекції 16 год., практичні заняття 26 год., самостійна робота 63 год.)
<b>Форми та методи навчання</b>	Лекції та практичні заняття в аудиторії та виїзні, самостійна робота поза розкладом
<b>Система поточного та підсумкового контролю</b>	Поточний контроль: відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; тестування; поточна модульна робота Підсумковий контроль: залік (ПМК)
<b>Базові знання</b>	Наявність широких знань з методології та організації наукових досліджень, управління якістю
<b>Мова викладання</b>	Українська

**Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання**

<b>Програмні результати навчання</b>	<b>Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач</b>
ПР01. Вміти адаптуватися та проявляти ініціативу і самостійність в ситуаціях, які виникають в професійній діяльності. ПР02. Визначати, аналізувати проблеми підприємництва, торгівлі і біржової діяльності та розробляти заходи щодо їх вирішення. ПР07. Оцінювати продукцію, товари, послуги, а також процеси, що відбуваються в підприємницьких, торговельних та/або біржових структурах, і робити відповідні висновки для прийняття управлінських рішень. ПР10. Впроваджувати інноваційні проекти з метою створення умов для ефективного функціонування та розвитку підприємницьких, торговельних та/або біржових структур.	К1. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації. К2. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми. К7. Здатність проводити оцінювання продукції, товарів і послуг в підприємницькій, торговельній та/або біржовій діяльності. К8. Здатність до ефективного управління діяльністю суб'єктів господарювання в сфері підприємництва, торгівлі та/або біржової діяльності.

### Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
<b>Модуль 1. Загальні підходи до експертизи послуг</b>		
Тема 1. Основні поняття, терміни та методи експертизи послуг	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповідь на тему: «Порівняльна характеристика вимог щодо якості та безпечності послуг, діючих в Україні, Європі, світі»
Тема 2. Сертифікація послуг	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування, поточна модульна робота	Підготувати доповідь на тему: «Міжнародні вимоги до сертифікації послуг»
<b>Модуль 2. Організація, технологія надання та особливості експертизи окремих видів послуг</b>		
Тема 3. Організація, технологія надання та особливості експертизи побутових послуг	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповідь на тему: «Основні відмінності у якості послуг, що надаються підприємствами різних категорій»
Тема 4. Організація, технологія надання та особливості експертизи послуг пасажирського транспорту	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповідь на тему: «Відповідність якості послуг пасажирського транспорту різних типів комфортності»
Тема 5. Організація, технологія надання та особливості експертизи послуг зв'язку	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповідь «Відповідність якості послуг зв'язку їх вартості.»
Тема 6. Організація, технологія надання та особливості експертизи житлово-комунальних послуг	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповідь «Відповідність якості житлово-комунальних послуг їх вартості»
Тема 7. Організація, технологія надання та особливості експертизи туристичних та екскурсійних послуг	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповідь «Відповідність якості туристичних та екскурсійних послуг їх вартості»
Тема 8. Організація, технологія надання та особливості експертизи медичних, санаторно-оздоровчих послуг	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповідь «Відповідність якості медичних та санаторно-оздоровчих послуг їх вартості»
Тема 9. Організація, технологія надання та особливості експертизи готельних послуг	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповідь «Відповідність якості готельних послуг їх вартості»
Тема 10. Організація, технологія надання та особливості експертизи послуг громадського харчування	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота	Підготувати доповідь «Відповідність якості послуг громадського харчування їх вартості»

### Інформаційні джерела

1. Батутіна, А. П. Експертиза товарів [Текст] : практикум : навч. посібник / А. П. Батутіна, І. В. Ємченко, А. О. Троякова. – 2-ге вид., стер. – Львів : Магнолія-2006, 2017. – 396 с.
2. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів : ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT);
3. Управління якістю та елементи системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг : ДСТУ ISO 9004-2-96;
4. Про захист прав споживачів : Закон України № 1023-XII від 12.05.1991 р. (редакція від 01.01.2016 р.).
5. Про туризм: Закон України № 324/95-ВР від 15.09.1995 р. (редакція від 11.02.2015 р.);
6. Про технічні регламенти та оцінку відповідності : Закон України № 124-VIII від 15.01.2015 р. (поточна редакція);
7. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги : ДСТУ 4268:2003;

8. Послуги туристичні. Класифікація готелів : ДСТУ 4269-200;
9. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення : ДСТУ 4527:2006;
10. Заклади ресторанного господарства. Класифікація : ДСТУ 4281:2004
11. Будинки і споруди. Готелі : ДБН В.2.2 -20:2008;
12. Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства) : ДБН В.2.2-25:2009;
13. Будинки і споруди. Методи вимірювання освітленості : ДСТУ Б В.2.2-6-97 (ГОСТ 24940-96);
14. Про затвердження Правил присвоєння категорій підприємствам, що надають побутові послуги населенню : Правила Українського союзу об'єднань, підприємств і організацій побутового обслуговування населення № 11 від 20 жовтня 1995 р. (поточна редакція);
15. Послуги перукарень. Загальні вимоги : ДСТУ 4094-2002;
16. Державні санітарні правила та норми для перукарень різних типів : ДСПН 2.2.2.022-99;
17. Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з перевезення пасажирів, небезпечних вантажів та небезпечних відходів автомобільним транспортом, міжнародних перевезень пасажирів та вантажів автомобільним транспортом : Постанова Кабінету Міністрів України № 1001 від 02.12.2015 р.
18. Про затвердження Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту : Постанова Кабінету Міністрів України №176 від 18.02.1997 р.
19. Про затвердження Порядку організації перевезень пасажирів та багажу автомобільним транспортом : Наказ Міністерства інфраструктури України № 480 від 15.07.2013 р. Про затвердження Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту : Постанова Кабінету Міністрів України № 176 від 18.02.1997 р. (редакція від 04.03.2016 р.);
20. Колісні транспортні засоби. Вимоги щодо безпечності технічного стану : ДСТУ 3649:2010.
21. Про поштовий зв'язок : Закон України № 2759-III від 04.10.2001 р.
22. Про телекомунікації : Закон України № 1280-IV від 18.11.2003 р.
23. Про телебачення і радіомовлення : Закон України № 3759-XII від 21.12.1993 р.
24. Про житлово-комунальні послуги : Закон України № 1875-IV від 24.06.2004 р.
25. Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності : Постанова Кабінету міністрів України № 991 від 11.11.2015 р.
26. Про курорти : Закон України № 2026-III від 05.10.2000 р.
27. Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення :Закон України № 4004-XII від 24.02.1994 р.
28. Про затвердження Загального положення про санаторно-курортний заклад : Постанова Кабінету Міністрів України № 805 від 11.07.2001 р.
29. Про затвердження Критеріїв державної акредитації санаторно-курортних закладів України :Наказ Міністерства охорони здоров'я України № 167 від 08.05.2002 р.
30. Про затвердження Державних санітарних правил розміщення, улаштування та експлуатації оздоровчих закладів : Наказ Міністерства охорони здоров'я України № 172 від 19.06.1996 р.
31. Про оздоровлення та відпочинок дітей : Закон України № 375-VI від 04.09.2008 р.
32. Про організацію санаторно-курортного лікування дітей : Наказ Міністерства охорони здоров'я України № 177 від 20.04.2005 р.
33. Устройство, содержание, и организация режима детских санаториев : СанПиН 42-125-4437-87;
34. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : Наказ Державної туристичної адміністрації України № 19 від 16.03.2004 р.
35. Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) :Постанова Кабінету Міністрів України № 803 від 29.07.2009 р.
36. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства : Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України № 219 від 24.07.2002 р.
37. Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів : Постанова Кабінету Міністрів України № 833 від 15.06.2006р.
38. Санітарні правила для підприємств громадського харчування, включаючи кондитерські цехи і підприємства, що виробляють м'яке морозиво:СанПін 42-123-5777-91

### **Програмне забезпечення навчальної дисципліни**

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

### **Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання**

- Політика щодо термінів виконання та перескладання: завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- Політика щодо академічної доброчесності: списування під час виконання поточних модульних робіт та тестування заборонено (в т. ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.

- Політика щодо відвідування:  
відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі (Moodle) за погодженням із провідним викладачем.
- Політика зарахування результатів неформальної освіти: <http://puet.edu.ua/uk/publicna-informaciya>.

### Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання:

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-2): відвідування занять (2 бали); захист домашнього завдання (2 бали); обговорення матеріалу занять (1 бал); виконання навчальних завдань (2 бали); завдання самостійної роботи (2 бали); тестування (4 балів); поточна модульна робота (5 балів)	18
Модуль 2 (теми 3-10): відвідування занять (9 балів); захист домашнього завдання (9 балів); обговорення матеріалу занять (9 бали); виконання навчальних завдань (18 балів); завдання самостійної роботи (16 балів); тестування (16 балів); поточна модульна робота (5 балів)	82
Разом	100

### Шкала оцінювання здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Дуже добре
74-81	C	Добре
64-73	D	Задовільно
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни