

**Додаток 2**  
**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІЛКИ**  
**«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**  
 Навчально-науковий інститут бізнесу та сучасних технологій  
*Кафедра* товарознавства, біотехнології, експертизи та митної справи

**СИЛАБУС**  
 навчальної дисципліни  
**«Експертиза послуг»**  
 на 2020-2021 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	1 курс, 2 семестр
Освітня програма/спеціалізація	«Товарознавство і комерційна діяльність»
Спеціальність	076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність
Галузь знань	07 Управління та адміністрування
Ступінь вищої освіти	магістр

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

**Губа Людмила Миколаївна**  
к.т.н., доцент  
доцент кафедри товарознавства, біотехнології,  
експертизи та митної справи

Контактний телефон	+38-050-701-58-59
Електронна адреса	lyudmika@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>	5 кредитів ЄКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 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 експертного консалтингу, 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.	ЗК 1. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації
ПР02. Визначати, аналізувати проблеми підприємництва, торгівлі і біржової діяльності та розробляти заходи щодо їх вирішення.	ЗК 2. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.
ПР10. Вміти вирішувати проблемні питання, що виникають	СК4. Здатність до вирішення проблемних

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
в діяльності підприємницьких, торговельних та/або біржових структур за умов невизначеності та ризиків. ПР08. Оцінювати продукцію, товари, послуги, а також процеси, що відбуваються в підприємницьких, торговельних та/або біржових структурах, і робити відповідні висновки для прийняття управлінських рішень.	питань і прийняття управлінських рішень у професійній діяльності. СК 2. Здатність проводити оцінювання продукції, товарів і послуг в підприємницькій, торговельній та/або біржовій 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	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення	Підготувати доповідь «Відповідність якості послуг громадського харчування»

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
особливості експертизи послуг громадського харчування	матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота	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-ХІІ 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-ХІІ 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 турсервісної 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-ХІІ 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 зрахування 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 (1 бал); захист домашнього завдання (1 бал); 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