



Навчальна дисципліна:

Товарознавство послуг

Вид навчально-методичного забезпечення:

Силабус курсу

для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

освітньо-професійних програми:

– «Товарознавство та торговельне підприємництво».

Галузь знань:

07 Управління та адміністрування.

Спеціальність:

076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність.

Дні занять та консультацій: за поточним розкладом

Кількість кредитів: 3

Мова викладання: українська

Керівник курсу

к.т.н., доцент кафедри товарознавства та експертизи в митній справі Луцького національного технічного університету

Голодюк Галина Іванівна

Контактна інформація: g.golodyuk@lntu.edu.ua

Опис дисципліни

Навчальний матеріал навчальної дисципліни «Товарознавство послуг» структурований за модульним принципом і складається з двох навчальних модулів, а саме:

Модуль 1. Послуга як специфічний товар. Види послуг – метою якої є формування системи теоретичних знань та практичних навичок щодо організації процесу надання послуг у ринкових умовах, їх класифікації.

Після опанування першого блока дисципліни студент зможе:

- ознайомитись з особливостями міжнародної торгівлі послугами та вивчити, головні міжнародні документи, які застосовуються.

- аналізувати управління якістю послуг, контроль якості та безпека обслуговування.

- опанування методів дослідження якості надання послуг та їх оцінка.

- вивчити основну законодавчу та нормативну базу щодо надання побутових послуг, пасажирського транспорту, зв'язку та культури

Модуль 2. Види послуг - метою яких є освоєння вмінь створювання або удосконалення послуги з метою захисту інтересів споживачів.

Після опанування даного блоку студенти набудуть певних здібностей, знань, умінь та навичок, що дозволять:

- аналізувати основну законодавчу та нормативну базу щодо надання туристичних та екскурсійних послуг;

- зрозуміти Інструкцією «Про порядок видачі суб'єктам підприємництва спеціальних дозволів на діяльність, пов'язану з наданням туристичних послуг» та розглянути порядок видачі або відмови видачі цих дозволів;

- аналізувати основні нормативні та законодавчі документами, що регламентують надання ветеринарних послуг;

- зрозуміти основну законодавчо-нормативну базу щодо організації та технології надання, вимог щодо повноти та якості надання окремих видів послуг правового характеру;

- аналізувати чинну законодавчу базу, що регламентує надання послуг у галузі торгівлі;

- визначати шляхи удосконалення окремих видів послуг та підвищення їх ефективності.

Кожен з модулів є логічно завершеною, відносно самостійною, цілісною частиною навчального плану, засвоєння якого передбачає проведення модульної контрольної роботи та аналіз результатів її виконання.

Структура курсу

Години (лек. / практ.)	Тема	Результати навчання	Завдання
1	2	3	4
1 / 1	Послуга як специфічний товар	Особливості класифікації послуг (класифікація ВТО, класифікація ЮНКТАД, класифікація МВФ). Галузева класифікація послуг. Класифікація послуг за функціональною спрямованістю. Загальнодержавні класифікатори послуг населенню.	Тести, усне опитування; перевірка виконаного
1 / 2	Послуги у міжнародній торгівлі	Структура та основні елементи ГАТС. Види послуг, на які розповсюджується ГАТС. Динаміка міжнародної торгівлі послугами. Структура світової торгівлі послугами.	Тести, усне опитування; перевірка виконаного
2 / 2	Якість, безпека та конкурентоспроможність послуг	Управління якістю послуг, контроль якості та безпека обслуговування. Сертифікація в управлінні якістю послуг. Якість послуг у сервісній діяльності.	Тести, усне опитування; перевірка виконаного
2 / -	Побутові послуги та умови їх надання	Правила побутового обслуговування населення. Відмінності оформлення замовлень при наданні окремих видів побутових послуг. Особливості щодо кількості та якості послуг, які надаються підприємствами різних категорій.	Тести, усне опитування; перевірка виконаного

1	2	3	4
2 / -	Послуги пасажирського транспорту	Ознайомлення з основною законодавчою та нормативною базою щодо надання послуг пасажирського транспорту.	Тести, усне опитування; перевірка виконаного
2/-	Послуги зв'язку	Ознайомлення з основною законодавчою та нормативною базою щодо надання послуг зв'язку.	Тести, усне опитування; перевірка виконаного
2 / 2	Житлово-комунальні послуги	Ознайомлення із законодавчою та нормативною базою, яка регламентує організацію та технологію надання житлово-комунальних послуг.	Тести, усне опитування; перевірка виконаного
2 / -	Послуги установ культури	Ознайомлення з основною законодавчою та нормативною базою щодо надання послуг установами культури.	Тести, усне опитування; перевірка виконаного
2 / 2	Туристичні та екскурсійні послуги	Ознайомлення з основною законодавчою та нормативною базою щодо надання туристичних та екскурсійних послуг.	Тести, усне перевірка виконаного питування;
2 / -	Послуги фізичної культури і спорту	Ознайомлення із законодавчою та нормативною базою, яка регламентує організацію та технологію послуг фізичної культури та спорту	Тести, усне опитування; перевірка виконаного
2/2	Медичні, санаторно-оздоровчі, ветеринарні послуги	Ознайомлення із законодавчою та нормативною базою, яка регламентує організацію та технологію надання медичних, санітарно-оздоровчих та ветеринарних послуг.	Вибіркове опитування, тестування, перевірка виконаного
2/-	Послуги правового характеру	Ознайомлення з основною законодавчою та нормативною базою щодо надання послуг правового характеру.	Вибіркове опитування, тестування, перевірка виконаного
2/2	Послуги банків	Ознайомлення з основною законодавчою та нормативною базою щодо надання послуг банків.	Вибіркове опитування, тестування, перевірка виконаного
2/2	Послуги у галузі освіти	Ознайомлення з основною законодавчою та нормативною базою щодо надання послуг у галузі освіти.	Вибіркове опитування, тестування, перевірка виконаного
2/-	Послуги торгівлі, ресторанного господарства, послуги ринків	Ознайомлення із законодавчою та нормативною базою, яка регламентує організацію та технологію надання послуг торгівлі, громадського харчування та послухів ринків.	Вибіркове опитування, тестування, перевірка виконаного

1	2	3	4
2/-	Окремі види послуг населенню	Ознайомлення із законодавчою та нормативною базою, яка регламентує організацію та технологію надання окремих видів послуг населенню.	Вибіркове опитування, тестування, перевірка виконаного

Літературні джерела

1. Апопій В.В. Організація і технологія надання послуг / В.В. Апопій, І.І. Олексин, Н.О. Шутовська, Т.В. Футало. - Л.: Академія, 2006. -312 с.
2. Самойленко А.А. Технологія та контроль за якістю надання послуг: Навч. посіб. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2003. - 244 с.
3. Голодюк Г.І., Пахолюк О.В., Дудла І.О. Товарознавство послуг. Навч посіб.- Луцьк: Луцький НТУ, 2017. – 320 с.
4. Головка Т.М. Товарознавство. Послуги : [Зб. Опорн. консп. лекцій] / Т.М. Головка. – Х.: ХДУХТ, 2012. – 98 с.
5. Давидова О. Ю Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник . – Х. : Вид-во Іванченка І.С., 2018. – 488 с.
6. Самойленко А.А. Технологія та контроль за якістю надання послуг: Навч. посіб. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2003. - 244 с

Політика оцінювання

– Політика щодо дедлайнів та перескладання:

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (-20 балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

– Політика щодо академічної доброчесності:

Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т. ч. із використанням мобільних пристроїв).

– Політика щодо відвідування:

Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі (змішана форма навчання) за погодженням із керівником курсу.

Оцінювання

Остаточна оцінка за курс розраховується наступним чином:

Види оцінювання	% від остаточної оцінки
Опитування під час занять – усно	40
Модуль 1 (теми 1-6) – модульна контрольна робота	30
Модуль 2 (теми 7-10) – модульна контрольна робота	30
Екзамен (теми 1-10) – тести, завдання, кейси	60

Шкала оцінювання студентів:

За шкалою ТНЕУ	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	відмінно	A (відмінно)
85–89	добре	B (дуже добре)
75-84		C (добре)
65-74	задовільно	D (задовільно)
60-64		E (достатньо)
35-59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1-34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)