

Міністерство освіти і науки України
Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»

Кафедра «Публічного управління та підприємництва» (№ 601)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Гарант освітньої програми
 Т. Ю. Можевенко
(підпис) (ініціали та прізвище)

« 28 » серпня 2021 р.

СИЛАБУС ОBOB'ЯЗKОВОЇ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Товарознавство послуг

(назва навчальної дисципліни)

Галузь знань: 07 Управління та адміністрування

(шифр і найменування галузі знань)

Спеціальність: 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність

(код та найменування спеціальності)

Освітня програма: Експертиза товарів та послуг

(найменування освітньої програми)

Форма навчання: денна

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Силабус введено в дію з 01.09.2021 року

Харків – 2021 р.

Розробник: Черевична Н. І., доцент, к.т.н., доц.
(прізвище та ініціали, посада, науковий ступінь та вчене звання)


(підпис)

Силабус навчальної дисципліни розглянуто на засіданні кафедри публічного управління та підприємництва (№ 601)

Протокол № 1 від « 28 » серпня 2021 р.

Завідувач кафедри д.н. з держ. управл.
(науковий ступінь та вчене звання)


(підпис)

В.Г. Ковальчук
(ініціали та прізвище)

Погоджено з представником здобувачів освіти:

Присновник Олександр Сергійович
керівник групи факультету
(підпис)

О.В. Кошарні
(ініціали та прізвище)

1. Загальна інформація про викладача



Черевична Наталія Іванівна, к.т.н., доцент.
З 2021 з року викладає в університеті наступні дисципліни:

- Вступ до фаху;
- Ідентифікація та методи визначення фальсифікації;
- Експертиза послуг;
- Товарознавство послуг;
- Технічне регулювання;
- Сенсорний аналіз;
- Експертиза товарів;
- Міжнародний консюмеризм.

Напрями наукових досліджень:
товарознавча експертиза та ідентифікація смакових товарів, методологія сенсорного аналізу продовольчих товарів, дослідження проблематики надання послуг бортового харчування.

2. Опис навчальної дисципліни

Семестр, в якому викладається дисципліна – 8 семестр.

Обсяг дисципліни:

5 кредитів ЄКТС (150 годин), у тому числі аудиторних – 60 годин, самостійної роботи здобувачів – 90 годин.

Форми здобуття освіти

Денна, дистанційна.

Дисципліна – обов'язкова.

Види навчальної діяльності – лекції, лабораторні роботи, самостійна робота здобувача.

Види контролю – поточний, модульний та підсумковий (семестровий) контроль (іспит).

Мова викладання – українська.

Необхідні обов'язкові попередні дисципліни (пререквізити) – товарознавство (харчові продукти).

Необхідні обов'язкові супутні дисципліни (кореквізити) – кваліфікаційна робота.

3. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета

Вивчення навчальної дисципліни «Товарознавство послуг» полягає у формуванні системи знань та практичних навичок із сучасної організації та надання послуг у різних сферах обслуговування, а також забезпечення можливості використання одержаних знань для підвищення конкурентоспроможності та ефективності функціонування вітчизняних підприємств цієї сфери господарювання.

Завдання

Придбання необхідних знань та вмінь щодо здійснення надання послуг, підходів до оцінки якості певних послуг у ринкових умовах з урахуванням чинної законодавчої та нормативної бази, у тому числі з метою захисту інтересів споживачів, вміння оцінювати повноту та якість послуг, що надаються на практиці відповідно до чинної нормативної документації..

Після опанування дисципліни здобувач набуде наступні **компетентності**:

- здатність застосовувати отримані знання в практичних ситуаціях;
- здатність виявляти ініціативу та підприємливість;
- здатність діяти відповідально та свідомо;
- критичне осмислення теоретичних засад підприємницької, торговельної та біржової діяльності;
- здатність визначати та оцінювати характеристики товарів і послуг в підприємницькій, торговельній, біржовій діяльності;
- здатність визначати і виконувати професійні завдання з організації діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур.

Очікується, що після опанування дисципліни здобувачем будуть досягнуті наступні **результати навчання** і він буде:

- демонструвати підприємливість в різних напрямках професійної діяльності та брати відповідальність за результати;
- демонструвати базові й структуровані знання у сфері підприємництва, торгівлі та біржової діяльності для подальшого використання на практиці;
- оцінювати характеристики товарів і послуг у підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності за допомогою сучасних методів.

4. Зміст навчальної дисципліни

Змістовний модуль 1.

Тема 1. Економічна сутність та особливості послуг як товару. Класифікація і загальна характеристика послуг.

- *Форма занять: лекція, лабораторна робота, самостійна робота.*
- *Обсяг аудиторного навантаження: 8 годин.*
- *Лабораторна робота: «Загальна характеристика основних видів послуг».*
- *Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): роздатковий матеріал, обладнання для візуального супроводження лекції.*

Роль сфери послуг в економічній системі країни. Поняття і сутність послуги. Особливості послуги як специфічного виду товару. Класифікація і систематизація послуг. Загальна характеристика основних видів послуг. Торговельні послуги. Побутові послуги. Соціально-культурні послуги. Житлово-комунальні послуги. Транспортні послуги. Послуги зв'язку. Інформаційно-консультативні, ліцензійні та фінансові послуги. Життєвий цикл послуг.

- *Обсяг самостійної роботи здобувачів: 11 годин.*

Опрацювання матеріалу лекцій. Формування питань до викладача. Вивчення термінів та визначень. Інформаційно-консультативні, ліцензійні та фінансові послуги. Життєвий цикл послуг.

Тема 2. Ринок послуг в Україні. Конкуренція на ринку послуг.

- *Форма занять: лекція, лабораторна робота, самостійна робота.*
- *Обсяг аудиторного навантаження: 8 годин.*
- *Лабораторна робота: «Інфраструктура ринку послуг»*
- *Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): роздатковий матеріал, обладнання для візуального супроводження лекції та практичного заняття, нормативно-правова та законодавча документація.*

Теоретичні засади функціонування ринку послуг. Особливості ринку послуг. Інфраструктура ринку послуг. Сучасний стан та перспективи розвитку ринку послуг України. Сутність конкуренції на ринку послуг. Особливості формування конкурентних переваг у сфері послуг. Економіко-правове регулювання діяльності підприємств на ринку послуг.

- *Обсяг самостійної роботи здобувачів: 11 годин.*

Опрацювання матеріалу лекцій. Формування питань до викладача. Вивчення термінів та визначень. Сучасний стан та перспективи розвитку ринку послуг України. Особливості формування конкурентних переваг у сфері послуг.

Тема 3. Сутність і особливості менеджменту у сфері послуг.

- *Форма занять: лекція, лабораторна робота, самостійна робота.*
- *Обсяг аудиторного навантаження: 8 годин.*
- *Лабораторна робота: «Комплекс маркетингу сервісного підприємства».*
- *Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): роздатковий матеріал, обладнання для візуального супроводження лекції.*

Сутність менеджменту сервісного підприємства. Поняття менеджменту. Ціль та завдання менеджменту у сфері послуг. Рівні управління сервісного підприємства. Складові системи менеджменту підприємства сфери обслуговування. Менеджмент як система. Функції та процес управління сервісного підприємства. Методи управління сервісним підприємством.

- *Обсяг самостійної роботи здобувачів: 11 годин.*

Опрацювання матеріалу лекцій. Формування питань до викладача. Вивчення термінів та визначень. Становлення і розвиток менеджменту як науки. Історія виникнення менеджменту. Наукові підходи до управління.

Тема 4. Стратегічне планування у сфері послуг. Планування діяльності сервісного підприємства.

- *Форма занять: лекція, лабораторна робота, самостійна робота.*
- *Обсяг аудиторного навантаження: 6 годин.*
- *Лабораторна робота: «Основні чинники вибору стратегії організації».*
- *Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): роздатковий матеріал, обладнання для візуального супроводження лекції та практичного заняття, нормативно-правова та законодавча документація.*

Сутність і особливості планування у сфері послуг. Види планування у сфері послуг. Концепція стратегічного планування. Поняття стратегії та її класифікація. Основні види стратегій. Корпоративні стратегії. Стратегії концентрованого росту. Стратегії інтегрованого росту. Стратегії диверсифікації. Стратегії скорочення. Конкурентні стратегії. Основні чинники вибору стратегії організації.

- *Обсяг самостійної роботи здобувачів: 12 годин.*

Опрацювання матеріалу лекцій. Формування питань до викладача. Вивчення термінів та визначень. Місія та цілі сервісного підприємства. Аналіз

оточуючого середовища сервісного підприємства. Принципи планування у сфері послуг.

Модульний контроль 1.

- *Форма занять: написання модульної роботи в аудиторії (за рішенням лектора допускається проведення у дистанційній формі).*
- *Обсяг аудиторного навантаження: 2 години*
- *Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): нормативно-правова та законодавча документація.*
- *Обсяг самостійної роботи здобувачів – за необхідністю.*

Підготовка до модульного контролю.

Змістовний модуль 2.

Тема 5. Управлінський контроль сервісного підприємства.

- *Форма занять: лекція, лабораторна робота, самостійна робота.*
- *Обсяг аудиторного навантаження: 6 годин.*
- *Практичне заняття: «Основні види житлово-комунальних послуг. Експертиза житлово-комунальних послуг».*
- *Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): роздатковий матеріал, обладнання для візуального супроводження лекції.*

Сутність контролю і його значення в управлінні сервісним підприємством. Види і методи контролю у сфері послуг. Процес контролю: сутність і зміст основних етапів. Принципи ефективного контролю сервісної діяльності. Контроль якості послуг.

- *Обсяг самостійної роботи здобувачів: 11 годин.*

Опрацювання матеріалу лекцій. Формування питань до викладача. Вивчення термінів та визначень. Вивчення термінів та визначень.

Тема 6. Розробка і прийняття управлінських рішень у сфері послуг.

- *Форма занять: лекція, лабораторна робота, самостійна робота.*
- *Обсяг аудиторного навантаження: 6 годин.*
- *Практичне заняття: «Основні види туристичних послуг. Експертиза послуг туристичних підприємств».*
- *Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): роздатковий матеріал, обладнання для візуального супроводження лекції та практичного заняття, нормативно-правова та законодавча документація.*

Сутність і класифікація рішень у менеджменті сфери послуг. Підходи до прийняття управлінських рішень. Фактори, що впливають на розробку і

прийняття управлінських рішень. Процес підготовки, прийняття та реалізації управлінських рішень.

- *Обсяг самотійної роботи здобувачів: 11 годин.*

Опрацювання матеріалу лекцій. Формування питань до викладача. Вивчення термінів та визначень. Моделі та методи розробки управлінських рішень.

Тема 7. Організація комунікаційних процесів в сфері обслуговування.

- *Форма занять: лекція, лабораторна робота, самотійна робота.*

- *Обсяг аудиторного навантаження: 4 години.*

- *Практичне заняття: «Основні види торговельних та готельно-ресторанних послуг. Етапи проведення експертизи торговельних та готельно-ресторанних послуг».*

- *Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): роздатковий матеріал, обладнання для візуального супроводження лекції та практичного заняття, нормативно-правова та законодавча документація.*

Сутність і види комунікацій в управлінні сервісним підприємством. Процес комунікацій. Комунікаційні мережі та стилі. Комунікаційні бар'єри і шляхи їх подолання. Особливості комунікаційної політики у сфері послуг.

- *Обсяг самотійної роботи здобувачів: 11 годин.*

Опрацювання матеріалу лекцій. Формування питань до викладача. Вивчення термінів та визначень.

Тема 8. Групова динаміка і основи формування колективу сервісного підприємства.

- *Форма занять: лекція, лабораторна робота, самотійна робота.*

- *Обсяг аудиторного навантаження: 6 годин.*

- *Лабораторна робота: «Розрахунки одиничних та комплексних показників якості».*

- *Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): роздатковий матеріал, обладнання для візуального супроводження лекції.*

Сутність поняття «колектив», його структура, функції та основи формування і етапи розвитку. Формальні і неформальні групи, їхня характеристика і роль в управлінні. Фактори, що впливають на ефективність групи. Управління конфліктними ситуаціями в групі. Сутність поняття «конфлікт» і причини його виникнення. Основні види конфліктних ситуацій.

- *Обсяг самотійної роботи здобувачів: 12 годин.*

Опрацювання матеріалу лекцій. Формування питань до викладача.

Вивчення термінів та визначень. Методи і стилі управління конфліктними ситуаціями.

Модульний контроль 2.

- *Форма занять: написання модульної роботи в аудиторії (за рішенням лектора допускається проведення у дистанційній формі).*
- *Обсяг аудиторного навантаження: 2 години*
- *Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): нормативно-правова та законодавча документація.*
- *Обсяг самостійної роботи здобувачів – за необхідністю.*

Підготовка до модульного контролю.

5. Індивідуальні завдання

Не передбачено навчальним планом

6. Методи навчання

Словесні, наочні, практичні.

7. Методи контролю

Поточний контроль (теоретичне опитування й розв'язання практичних завдань), модульний контроль (тестування за розділами курсу) та підсумковий (семестровий) контроль (залік).

8. Критерії оцінювання та розподіл балів, які отримують здобувачі

Складові навчальної роботи	Бали за одне заняття (завдання)	Кількість занять (завдань)	Сумарна кількість балів
<i>Змістовний модуль 1</i>			
Активність під час аудиторної роботи	0...2	7	0...8 (максимальна кількість балів за цим показником)
Виконання практичних робіт	0...6	2	0...12
Модульний контроль	0...25	1	0...25
<i>Змістовний модуль 2</i>			
Активність під час аудиторної роботи	0...2	7	0...8 (максимальна кількість балів за цим показником)
Виконання практичних робіт	0...6	3	0...18
Модульний контроль	0...25	1	0...25
Загальна активність	0...4		0...4
<i>За семестр</i>			0...100

Прийнята шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка для екзамену, курсового проекту (роботи), практики
90-100	відмінно
75-89	добре
60-74	задовільно
01-59	незадовільно з можливістю повторного складання

Іспит проводиться у вигляді тестування. Тест складається з 16 питань закритого типу (за правильну відповідь на одне питання здобувач отримує 5 балів) та двох питань відкритого типу (максимальна кількість балів за відповідь на одне питання – 10).

Під час складання семестрового іспиту здобувач має можливість отримати максимум 100 балів.

Критерії оцінювання роботи здобувача протягом семестру

Задовільно (60-74) – мати мінімум знань і умінь для забезпечення програмних результатів навчання. Відпрацювати всі лабораторні заняття.

Добре (75-89) – знати основні теми дисципліни. Відпрацювати всі лабораторні заняття.

Відмінно (90-100) – мати знання, що дозволять самостійно, вільно та обґрунтовано відповідати на будь які питання щодо тематики курсу. Відпрацювати всі лабораторні заняття.

9. Політика навчального курсу

Відпрацювання пропущених занять відбувається відповідно до розкладу консультацій, за попереднім погодженням з викладачем. Питання, що стосуються академічної доброчесності, розглядає викладач або за процедурою, визначеною у Положенні про академічну доброчесність.

10. Методичне забезпечення та інформаційні ресурси

Підручники, навчальні посібники, навчально-методичні посібники, конспекти лекцій, методичні рекомендації з проведення практичних робіт тощо, які видані в Університеті знаходяться за посиланням:

• <http://library.khai.edu/catalog>

• Сторінка дисципліни знаходиться за посиланням:
<https://mentor.khai.edu/course/view>

11. Рекомендована література

Базова

1. Сахно Є. Ю., Дорош М. С., Ребенок А. В. Менеджмент сервісу: теорія та практика: Навч. посіб. - К.: Центр учбової літератури, 2010. – 328 с.
2. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг. Навч. посіб. - К.: Центр учбової літератури, 2012. - 384 с.
3. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. - К.: Центр учбової літератури, 2010. - 336 с.
4. Сирохман І. В. Управління якістю. Навчальний посібник. – Львів: Видавництво «Растр-7», 2015. – 428 с.
5. Апопій В. В., Олексин І. І., Шутовська Н. О, Футало Т. В. Організація і технологія надання послуг. - К.: Академія, 2006. - 311 с.
6. Клименко Т.А. Стандартизація і сертифікація продукції та послуг : навч. посіб. / Т. А. Клименко, В. О. Пільщиков – Х. : НАУ «ХАІ», 2011. – 144 с.

Допоміжна

1. ДК 016:2010 Державний класифікатор продукції та послуг (зі змінами, затвердженими наказом Міністерства економічного розвитку і торгівлі України від 16.02.17 р. № 211). – К. : Держстандарт України, 2018.
2. Захист прав споживачів: соціально-правовий аспект: за заг. ред. Л. В. Ніколаєвої. – К. : КНТЕУ, 2012. – 298 с.