

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


(підпис)

Н. І. Черевична
(ініціали та прізвище)

« 31 » . 08 2021 р.

СИЛАБУС ОBOB'ЯЗKОВОЇ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Експертиза 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)

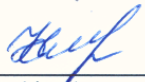
Форма навчання: денна

Рівень вищої освіти: другий (магістерський)

Силабус введено в дію з 01.09.2021 року

Харків – 2021 р.

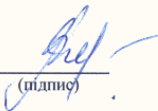
Розробник: Черевична Н. І., доцент, к.т.н., доц.
(прізвище та ініціали, посада, науковий ступінь та вчене звання)


(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:

Представник студентського
самоврядування від
факультету №6


(підпис)

Д.В. Толодіс
(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 – 1 семестр.

Обсяг дисципліни:

4 кредити ЄКТС (120 годин), у тому числі аудиторних – 40 годин, самостійної роботи здобувачів – 80 годин.

Форми здобуття освіти

Денна, дистанційна.

Дисципліна – обов'язкова.

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

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

Мова викладання – українська.

Необхідні обов'язкові супутні дисципліни (кореквізити) – Управління конкурентоспроможністю товарів та послуг.

3. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета

Вивчення навчальної дисципліни «Експертиза послуг» полягає в підготовці до вирішення організаційних, наукових, технічних і правових задач експертної діяльності у сфері послуг на основі положень національних і міжнародних стандартів.

Завдання

Придбання необхідних знань та вмінь у сфері експертизи та управління якістю послуг; формування системного підходу до постановки та вирішення завдань експертизи якості послуг; формування знань і навичок володіння експертними методами на основі сучасних інформаційних технологій.

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

- здатність до адаптації та дії в новій ситуації.;
- здатність проводити оцінювання продукції, товарів і послуг в підприємницькій, торговельній та/або біржовій діяльності.;
- здатність до вирішення проблемних питань і прийняття управлінських рішень у професійній діяльності.

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

- вміти адаптуватися та проявляти ініціативу і самостійність в ситуаціях, які виникають в професійній діяльності;
- оцінювати продукцію, товари, послуги, а також процеси, що відбуваються в підприємницьких, торговельних та/або біржових структурах, і робити відповідні висновки для прийняття управлінських рішень;
- вміти вирішувати проблемні питання, що виникають в діяльності підприємницьких, торговельних та/або біржових структур за умов невизначеності та ризиків.

4. Зміст навчальної дисципліни

Змістовний модуль 1.

Тема 1. Основні поняття, терміни та методи експертизи послуг.

- *Форма занять: лекція, самостійна робота.*
- *Обсяг аудиторного навантаження: 4 години.*
- *Практичне заняття: «Основні етапи експертизи послуг. Формування акту експертизи»*
- *Обов'язкові предмети та засоби (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти): роздатковий матеріал, обладнання для візуального супроводження лекції.*

Поняття «експертиза послуг» і його відміна від контролю. Поняття і терміни щодо якості послуг та їх надання. Експертиза як бар'єр на шляху надання неякісних послуг, неповного переліку послуг та неякісного обслуговування. Підстави для призначення експертизи послуг. Методи визначення повноти та якості надання послуг, які можуть бути використані при експертизі. Загальна технологія експертизи якості та повноти надання послуг. Експертиза наявних документів.

- *Обсяг самостійної роботи здобувачів: 8 годин.*

Опрацювання матеріалу лекцій. Формування питань до викладача. Вивчення термінів та визначень. Документальне оформлення акта експертизи. Вимоги до висновку експерта.

Тема 2. Експертиза побутових послуг.

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

Особливості експертизи визначення категорійності підприємств побутового обслуговування. Основні відмінності у кількості та якості послуг, що надаються підприємствами різних категорій. Фактори, що повинні бути враховані при проведенні експертизи побутових послуг. Послідовність дій під час проведення експертизи з урахуванням мети та виду побутових послуг.

- *Обсяг самостійної роботи здобувачів: 12 годин.*

Опрацювання матеріалу лекцій. Формування питань до викладача. Вивчення термінів та визначень. Документальне оформлення результатів експертизи побутових послуг. Вимоги до висновку експерта.

Тема 3. Експертиза послуг пасажирського транспорту.

- *Форма занять: лекція, самостійна робота.*
- *Обсяг аудиторного навантаження: 6 годин.*
- *Практичне заняття: «Особливості послуг авіаційного транспорту.*

Експертиза послуг підприємств авіаційної галузі».

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

Особливості експертизи послуг різного виду пасажирського транспорту. Відповідність кількості та якості послуг пасажирського транспорту різних типів комфортності. Особливості технології надання послуг пасажирського транспорту. Фактори, що повинні бути враховані при проведенні експертизи послуг пасажирського транспорту. Послідовність дій під час проведення експертизи з урахуванням мети та виду послуг пасажирського транспорту.

- *Обсяг самостійної роботи здобувачів: 12 годин.*

Опрацювання матеріалу лекцій. Формування питань до викладача. Вивчення термінів та визначень. Документальне оформлення результатів експертизи послуг пасажирського транспорту. Вимоги до висновку експерта.

Тема 4. Експертиза послуг зв'язку.

- *Форма занять: лекція, практичне заняття, самостійна робота.*
- *Обсяг аудиторного навантаження: 4 години.*
- *Практичне заняття: «Основні види телекомунікаційних послуг.*

Експертиза послуг підприємства з надання послуг зв'язку».

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

Особливості експертизи послуг зв'язку різного виду. Відповідальність кількості та якості послуг зв'язку їх вартості. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні послуг зв'язку. Фактори, що повинні бути враховані при проведенні експертизи послуг зв'язку. Послідовність дій під час проведення експертизи з урахуванням мети та виду послуг зв'язку.

- *Обсяг самостійної роботи здобувачів: 12 годин.*

Опрацювання матеріалу лекцій. Формування питань до викладача. Вивчення термінів та визначень. Документальне оформлення результатів експертизи послуг зв'язку. Вимоги до висновку експерта.

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. Експертиза житлово-комунальних послуг.

- *Форма занять: лекція, 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.*

Особливості експертизи житлово-комунальних послуг різного виду. Відповідність кількості та якості житлово-комунальних послуг та їх вартості. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні житлово-комунальних послуг. Фактори, що повинні бути враховані при проведенні експертизи житлово-комунальних послуг. Послідовність дій під час проведення експертизи з урахуванням мети та виду житлово-комунальних послуг.

- *Обсяг самостійної роботи здобувачів: 12 годин.*

Опрацювання матеріалу лекцій. Формування питань до викладача. Вивчення термінів та визначень. Вивчення термінів та визначень. Документальне оформлення результатів експертизи житлово-комунальних послуг. Вимоги до висновку експерта.

Тема 6. Експертиза туристичних та екскурсійних послуг.

- *Форма занять: лекція, практичне заняття, 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.*

Особливості експертизи туристичних та екскурсійних послуг різного виду. Відповідність кількості та якості туристичних та екскурсійних послуг та їх вартості. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні туристичних та екскурсійних послуг. Фактори, що повинні бути враховані при проведенні експертизи туристичних та екскурсійних послуг. Послідовність дій під час проведення експертизи з рахуванням мети та виду туристичних та екскурсійних послуг.

Обсяг самостійної роботи здобувачів: 12 годин.

Опрацювання матеріалу лекцій. Формування питань до викладача. Вивчення термінів та визначень. Документальне оформлення результатів експертизи туристичних та екскурсійних послуг. Вимоги до висновку експерта.

Тема 7. Експертиза торговельних та готельно-ресторанних послуг.

- *Форма занять: лекція, практичне заняття, самостійна 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.*

Особливості експертизи торговельних та готельно-ресторанних послуг. Відповідність кількості та якості торговельних та готельно-ресторанних послуг чинній нормативній документації. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні торговельних та готельно-ресторанних послуг. Фактори, що повинні бути враховані при проведенні експертизи торговельних та готельно-ресторанних послуг. Послідовність дій при проведенні експертизи з урахуванням мети та виду торговельних та готельно-ресторанних послуг.

- *Обсяг самостійної роботи здобувачів: 12 годин.*

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

експертизи торговельних та готельно-ресторанних послуг. Вимоги до висновку експерта.

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 практичні заняття.

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

Відмінно (90-100) – мати знання, що дозволять самостійно, вільно та обґрунтовано відповідати на будь які питання щодо тематики курсу. Відпрацювати всі практичні 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.php?id=5884>

11. Рекомендована література

Базова

1. Експертиза послуг [Електронний ресурс] : навчальний посібник / В. В. Віннікова [та ін.] – Х. : ХДУХТ, 2018. – 129 с.
2. Клименко Т.А. Стандартизація і сертифікація продукції та послуг : навч. посіб. / Т. А. Клименко, В. О. Пільщиков – Х. : НАУ «ХАІ», 2011. – 144 с.
3. Салухіна Н.Г. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: підручник / Н. Г. Салухіна, О. М. Язвінська – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 336 с.
4. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг. Навч. посіб. - К.: Центр учбової літератури, 2012. - 384 с.

Допоміжна

1. Лакуста О.М. Особливості експертної діяльності в Україні та США, [Електронний ресурс]. – Режим доступа: https://dsum.edu.ua/upload/doc/konf_27.02.2018_3.pdf
2. Сорока С.О. Європейський досвід організації експертної діяльності [Електронний ресурс]. – Режим доступа: http://rap.in.ua/3_2018/82.pdf
3. 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.
4. ДСТУ 4268-2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення туристів. Загальні вимоги.
5. ДСТУ 4527:2006. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.
6. Захист прав споживачів: соціально-правовий аспект: за заг. ред. Л. В. Ніколаєвої. – К. : КНТЕУ, 2012. – 298 с.