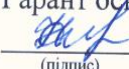


Міністерство освіти і науки України
Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»

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 (Курсова робота)

(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 ПБ


(підпис)

Д.В. Хандзіб
(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:

2 кредити ЄКТС (60 годин), у тому числі аудиторних – 16 години, самостійної роботи здобувачів – 44 година.

Форми здобуття освіти

Денна, дистанційна.

Дисципліна – обов'язкова.

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

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

Мова викладання – українська.

Необхідні обов'язкові супутні дисципліни (кореквізити) – міжнародний консюмеризм, управління конкурентоспроможністю товарів та послуг.

3. Мета та завдання курсової роботи

Мета

Поглиблене осмислення професійної проблематики, комплексне опанування матеріалу і методів самостійного дослідження, послідовного викладання, а також практичного застосування теоретичних знань для вирішення конкретних завдань щодо експертизи послуг.

Завдання

- систематизація та поглиблення теоретичних знань у контексті вирішення певних практичних завдань;
- узагальнення теоретичних засад у сфері послуг, розуміння основних тенденцій у сфері надання послуг;
- визначення суті, принципів і механізмів надання послуг в різних галузях;
- формулювання конкретної прикладної проблеми, що не знайшла достатнього висвітлення у науковій літературі та потребує інноваційних пропозицій для її вирішення;
- наукове обґрунтування методів і засобів вирішення визначеної проблеми;
- проведення експертизи послуг.

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.

2. Етапи та послідовність виконання курсової роботи

Курсова робота має бути написана державною мовою, також може і іноземною мовою (за погодженням з випусковою кафедрою та кафедрою іноземних мов професійного спрямування), якою володіє здобувач вищої освіти бакалаврської програми. Надати необхідну допомогу, правильно спрямувати зусилля здобувача на якісне виконання курсової роботи – основне завдання цих методичних рекомендацій.

Курсова робота, яка не відповідає вимогам щодо змісту та оформлення, написана без дотримання затвердженого плану, не містить матеріалів конкретного дослідження теми, обґрунтованих проектних пропозицій до захисту не допускається.

Основні етапи виконання курсової роботи:

1. Вибір і затвердження теми курсової роботи.
2. Розробка завдання на курсову роботу, складання календарного плану виконання.
3. Складання попереднього плану курсової роботи.
4. Добір літературних джерел і фактичного матеріалу.
5. Консультація з науковим керівником і уточнення/затвердження плану курсової роботи.
6. Написання першого варіанта тексту, подання його на ознайомлення науковому керівникові.
7. Усунення недоліків, написання остаточного варіанту тексту, оформлення курсової роботи.
8. Подання роботи на кафедру для реєстрації та рецензування.
9. Підготовка тексту доповіді, наочних матеріалів для захисту.
10. Захист курсової роботи.

5. Орієнтовна тематика курсових робіт

Тематика курсових робіт розробляється викладачами кафедри відповідно до навчального і робочого навчального планів спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» ОП «Експертиза товарів та послуг» і затверджується на засіданні кафедри. Тематика щорічно переглядається та поновлюється. Здобувач має право запропонувати свою тему з обґрунтуванням доцільності її дослідження та подати заяву про її затвердження завідувачу кафедри. Тема роботи має становити інтерес для здобувача і сприяти максимальному використанню здобутих знань і набутого практичного досвіду. При виборі теми необхідно враховувати, що в межах однієї форми навчання, як правило, не допускається виконання курсової роботи за однією і тією самою темою двома чи більше здобувачами. Тому на кафедрі повинна зберігатися інформація для здобувачів про вільні теми курсових робіт. Здобувачам, які не обрали у встановлені терміни тему курсової роботи, кафедра має право призначити тему з затвердженого переліку на власний розсуд. Кожному здобувачу кафедра призначає наукового керівника. Керівників призначають з числа викладачів кафедри і закріплюють рішенням кафедри.

Орієнтовна тематика курсових робіт

1. Експертиза послуг закладу ресторанного господарства на прикладі ресторану «Пушка».
2. Експертиза та аналіз конкурентоспроможності торговельних послуг на прикладі гіпермаркету «Епіцентр».
3. Експертиза транспортних послуг, що надаються аеропортом «Харків».
4. Експертиза послуг бортового харчування на прикладі вітчизняних авіаліній.
5. Експертиза побутових послуг на прикладі пральні «Попелюшка».
6. Аналіз конкурентоспроможності та експертиза медичних послуг клініки «Доктор Алекс».
7. Експертиза ветеринарних послуг на прикладі ветклініки «Четыре лапы».
8. Експертиза послуг торгівлі на прикладі супермаркету «РОСТ».
9. Аналіз конкурентоспроможності та експертиза послуг зв'язку на прикладі «Укртелеком».
10. Експертиза туристичних послуг на прикладі туристичної фірми «Пілігрим».

6. Методи навчання

Теоретичне дослідження з методологічної точки зору належить до вищого рівня наукового знання. На теоретичному рівні дослідження використовуються такі загальнонаукові методи:

- ідеалізація та формалізація;
- аналіз і синтез;
- індукція та дедукція;
- прийняття гіпотез;
- створення теорії.

Емпіричні дослідження – спостереження і дослідження конкретних явищ, експеримент, а також узагальнення, класифікація і опис результатів дослідження і експерименту, впровадження їх у практичну діяльність людей. Емпіричний цикл дослідження складається з спостережень, що передбачає збір та групування емпіричних фактів, формулювання гіпотези, її перевірку, а також оцінку результатів перевірки гіпотези. На емпіричному рівні дослідник отримує нові знання за допомогою опису, спостереження та експерименту.

7. Методи контролю

Поточний контроль за ходом виконання курсової роботи, підсумковий контроль – захист (диференційований залік).

8. Захист курсової роботи

Завершена курсова робота, оформлена належним чином надається науковому керівнику для остаточної перевірки. Підготовлена курсова робота представляється на кафедрі не пізніше, ніж за два дні до затвердженої дати захисту. До захисту курсової роботи не допускається здобувач, робота якого не відповідає вимогам.

Захист курсової роботи відбувається на відкритому засіданні комісії з викладачів кафедри. Під час підготовки до захисту здобувач має погодити зі своїм науковим керівником складену ним стислу доповідь щодо змісту курсової роботи і підготовлені наочні матеріали із найважливішими ілюстративними матеріалами, оформленими комп'ютерної програми PowerPoint, а також дискети, слайди, фотографії, макети, рекламні проспекти тощо). Обсяг тексту доповіді має відповідати 5-7 хвилинам виступу. Доповідь повинна відобразити: обґрунтування актуальності теми, мету і завдання роботи, основні результати аналізу матеріалів діючого підприємства та творчі розробки автора. Особливе місце має бути відведено обґрунтованим пропозиціям і рекомендаціям, та оцінюванню їх ефективності. Здобувач стисло доповідає тематичній комісії сутність проведеного дослідження, оцінює отримані результати, ілюструючи доповідь посиланням на наочні матеріали. Під час захисту курсової роботи члени тематичної комісії, присутні на захисті викладачі, спеціалісти можуть задавати здобувачеві запитання щодо змісту роботи. Відповіді здобувача мають бути конкретними, аргументованими і короткими. Результат оцінювання заноситься у відомість відповідно до шкали оцінювання: національна та ECTS (додається нижче).

9. Критерії оцінювання курсової роботи

Підсумкова оцінка роботи здобувача враховує наступні чинники: актуальність обраної теми курсової роботи; практичну цінність роботи; відповідність результатів, які досягнуті в роботі поставленим меті і завданням; широта та адекватність застосування наукових методів; авторські підходи до вирішення проблеми дослідження. Оцінка роботи виставляється за наступною шкалою:

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

10. 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.

11. 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>

12. Рекомендована література

Базова

1. Експертиза послуг [Електронний ресурс] : навчальний посібник у структурно-логічних схемах / В. В. Віннікова, О. Є. Скирда, Т. В. Щербакова, І. М. Беляєва. Х. : ХДУХТ, 2018. – 129 с.

2. Клименко Т.А. Стандартизація і сертифікація продукції та послуг : навч. посіб. / Т. А. Клименко, В. О. Пільщиков – Харків. – Нац. аерокосм. ун-т ім. М.Є. Жуковського «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://dsun.edu.ua/upload/doc/konf_27.02.2018_3.pdf

2. Сорока С.О. Європейський досвід організації експертної діяльності [Електронний ресурс]. – Режим доступа: http://par.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.