

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Навчально-науковий інститут денної освіти  
Кафедра підприємництва, торгівлі та біржової діяльності

## СИЛАБУС

навчальної дисципліни  
**«Ринок послуг»**  
на 2022-2023 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	3 курс, 6 семестр
Освітня програма/спеціалізація	«Товарознавство і торговельне підприємництво»
Спеціальність	076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність
Галузь знань	07 Управління та адміністрування
Ступінь вищої освіти	бакалавр

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

**Лісіца Вікторія Вікторівна**

к.е.н., доцент

доцент кафедри підприємництва, торгівлі та біржової діяльності

Контактний телефон	+38-050-942-36-25
Електронна адреса	vvlisitsa@gmail.com
Розклад навчальних занять	<a href="http://schedule.puet.edu.ua/">http://schedule.puet.edu.ua/</a>
Консультації	очна <a href="http://www.commerce.puet.edu.ua/">http://www.commerce.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 у студентів системи теоретичних знань, вмінь та практичних навичок із організації та технології надання послуг, основних нормативно-технічних документів, що регламентують їх роботу.
<b>Тривалість</b>	5 кредити 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 із застосуванням методів стимулювання і мотивації (вербалізації), методів висловлювання думок і вибору позицій (коло ідей, шкала думок), методів організації обговорень (інтерактивної дискусії, пошук рішення).
<b>Система поточного та підсумкового контролю</b>	Поточний контроль: відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; доповіді з рефератами та їх обговорення; тестування; поточна модульна робота Підсумковий контроль: ПМК (залік)
<b>Базові знання</b>	«Організація торгівлі», «Основи бізнесу»
<b>Мова викладання</b>	Українська

### Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
<ul style="list-style-type: none"> <li>• використовувати базові знання з торгівлі й уміння критичного мислення, аналізу та синтезу в професійних цілях (ПР01);</li> <li>• застосовувати набуті знання для виявлення, постановки та вирішення завдань за різних практичних ситуацій в підприємницькій та торговельній діяльності (ПР02);</li> <li>• аналізувати діяльність підприємств сфери послуг (ПР05);</li> <li>• вміти працювати в команді, мати навички міжособистісної взаємодії, які дозволяють досягти професійних цілей.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел (К06);</li> <li>• здатність працювати в команді та автономно (К07);</li> <li>• навички використання інформаційних та комунікаційних технологій (К08);</li> <li>• навички міжособистісної взаємодії (К12);</li> <li>• здатність критично осмислювати теоретичні засади підприємницької та торговельної діяльності (К13);</li> </ul>

<b>Програмні результати навчання</b>	<b>Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач</b>
(ПР06); <ul style="list-style-type: none"> <li>• вміти вирішувати професійні завдання з організації діяльності підприємницьких та торговельних структур, розв'язувати проблеми у кризових ситуаціях з урахуванням зовнішніх та внутрішніх впливів (ПР 17);</li> <li>• демонструвати вміння оцінювання кон'юнктури ринків та результатів діяльності підприємницьких та торговельних структур з урахуванням ризиків (ПР20)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• здатність здійснювати діяльність у взаємодії суб'єктів ринкових відносин (К15);</li> <li>• здатність застосовувати інноваційні підходи в діяльності підприємницьких структур сфери послуг (К16);</li> <li>• здатність визначати і виконувати професійні завдання з організації діяльності підприємницьких структур сфери послуг (К19);</li> <li>• здатність до оцінювання кон'юнктури ринків і результатів діяльності у сфері торгівлі та послуг з урахуванням ризиків (К22).</li> </ul>

### **Тематичний план навчальної дисципліни**

<b>Назва теми</b>	<b>Види робіт</b>	<b>Завдання самостійної роботи у розрізі тем</b>
<b>Модуль 1. Послуга як специфічний товар</b>		
Тема 1. Послуга як специфічний товар	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати реферати на теми «Перспективи розвитку сфери послуг в Україні», «Роль послуг у соціально-економічному житті держави», «Особливості класифікації послуг».
Тема 2. Якість, безпека та конкурентоспроможність послуг	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати презентації на теми «проблеми регулювання сфери послуг на державному рівні.», «Дозвільні документи на надання послуг» (вид послуг за власним вибором), «Проблеми якості та безпеки послуг у практиці сучасного сервісу», «Управління якістю послуг, контроль якості та безпеки обслуговування», «Особливості оцінки конкурентоспроможності послуг».
Тема 3. Послуги у міжнародній торгівлі.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати презентації на теми: «Послуги міжнародного транспорту», «Міжнародне регулювання сфери послуг», «Функціонування міжнародного ринку туристичних послуг».
<b>Модуль 2. Організація надання різних видів послуг</b>		
Тема 4. Побутові послуги та умови їх надання.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування;	Підготувати презентації на теми: «Роль побутових послуг, їх структуру та значення для населення», «Основні нормативно-технічні документи, що регламентують надання побутових послуг», «Основні види побутових послуг»
Тема 5. Послуги транспорту	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування;	Провести дослідження на теми «Проблеми та перспективи розвитку місцевого пасажирського транспорту», «Проблеми та перспективи розвитку вантажних перевезень», «Застосування інформаційних та інноваційних технологій в сфері транспортних перевезень», «Аутсорсинг в наданні транспортних послуг».
Тема 6. Послуги зв'язку	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування;	Підготувати презентації на теми «Роль послуг зв'язку, їх структура та значення для населення», «Основні нормативно-технічні документи, що регламентують надання послуг зв'язку», «Впровадження інноваційних технологій в процес надання послуг зв'язку»
Тема 7. Житлово-комунальні послуги	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Провести дослідження на теми «Сутність житлово-комунальних послуг та їх значення для населення», «Критерії, що враховуються для оцінки якості житлово-комунальних послуг». «Розвиток конкуренції в процесі надання житлово-комунальних послуг», «Особливості організації надання

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
		житлово-комунальних послуг», «Шляхи вдосконалення надання житлово-комунальних послуг та підвищення їх ефективності».
Тема 8. Послуги установ культури	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування;	Підготувати презентації на теми «Роль послуг установ культури, їх структура та значення для населення», «Основні нормативно-технічні документи, що регламентують надання послуг установ культури», «Впровадження інноваційних технологій в процесі надання установ культури»
Тема 9. Туристичні та екскурсійні послуги	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування;	Підготувати презентації на теми «Продуктова політика підприємства на ринку туристичних послуг», «Цінова політика підприємства на ринку туристичних послуг», «Впровадження інноваційних технологій в процесі надання туристичних та екскурсійних послуг», «Політика розповсюдження продуктів підприємства туристичної індустрії», «Комунікаційна політика підприємства на ринку туристичних послуг», «Умови для розвитку туризму в регіоні (регіон за власним вибором)».
Тема 10. Послуги фізичної культури і спорту	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування;	Підготувати презентації на теми «Структура та значення послуг фізичної культури і спорту для населення», «Основні нормативно-технічні документи, що регламентують надання послуг фізичної культури і спорту для населення», «Впровадження інноваційних технологій в процесі надання послуг фізичної культури і спорту для населення»
Тема 11. Медичні, санаторно-оздоровчі, ветеринарні послуги	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування;	Підготувати презентації на теми «Правове регулювання та особливості договорів про надання медичних послуг», «Аналіз ринку медичних послуг у регіоні», «Аналіз ринку ветеринарних послуг у місті/регіоні», «Аналіз ринку санаторно-оздоровчих послуг в Україні».
Тема 12. Послуги правового характеру	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування;	Підготувати презентації на теми «Роль послуг правового характеру, їх структура та значення для населення», «Правове регулювання та особливості договорів про надання послуг правового характеру», «Аналіз ринку юридичних послуг у регіоні».
Тема 13. Фінансові, банківські та страхові послуги	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування;	Підготувати презентації на теми «Сутність, необхідність та еволюція послуг в банківській справі», «Товарна політика комерційного банку та ціноутворення на банківські послуги», «Продаж (збут) банківських продуктів», «Комунікаційна політика комерційного банку та її інструменти», «Захист прав споживачів банківських послуг», «Мотивація споживачів страхової продукції», «Особливості поведінки покупців на ринку страхових послуг», «Значення якості страхового продукту в забезпеченні дохідності та усталеності страхової компанії.»
Тема 14. Освітні послуги	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування;	Підготувати презентації на теми «Структура та значення освітніх послуг», «Документи, що регламентують надання освітніх послуг», «Якість надання освітніх послуг та шляхи їх удосконалення», «Особливості надання послуг дошкільної освіти», «Особливості надання послуг для людей третього віку».
Тема 15. Послуги торгівлі, громадського харчування, послуги ринків	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота	Підготувати презентації на теми «Розробка стандартів обслуговування покупців в магазині», «Яку роль відіграють послуги у формуванні конкурентних переваг торговельного підприємства та закладу ресторанного господарства», «Сутність конкуренції на ринку послуг закладів ресторанного господарства», «Які існують підходи щодо визначення якості послуг та їх контролю в сфері торгівлі/в сфері

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
		ресторанного господарства», «Впровадження інноваційних технологій в процесі надання торговельних послуг»

### Інформаційні джерела

1. Іванова Л. О. Маркетинг послуг : навчальний посібник / Л. О. Іванова, Б. Б. Семак, О. М. Вовчанська. – Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. – 508 с.
2. Організація і технологія надання послуг / Апопій В. В., Олексин І. І., Шутовська Н. О., Футало Т. В. – Київ : Академія, 2006. – 311 с.
3. Горіна Г.О. Світовий ринок туристичних послуг [Текст] : конспект лекцій / Г.О. Горіна ; ДонНУЕТ. – Кривий Ріг, 2016. – 110 с.
4. Мальська М. П. Міжнародний туризм і сфера послуг : підручник / М.П. Мальська, Н. В. Антонюк, Н. М. Ганич. – К. : Знання, 2016 – 661 с.
5. Внукова Н.М. Ринок фінансових послуг: навч.-метод. посібник для самост. вивч. дисц. / Н.М. Внукова Н.М., В.І. Грачов, Н.В. Кузьминчук. Х.: ВД "ІНЖЕК", 2010.
6. Говорушко Т.А. Страхові послуги. Навч. посібник. К: Центр навчальної літератури, 2011. 318 с.
7. Коваленко Ю. О., Румянцев А. П. Міжнародна торгівля послугами. — К.: Центр навч. л-ри, 2003.
8. Безкровний М. Ф., Кропивко М. Ф., Палеха Ю. І., Іщенко Т. Д. Організація інформаційно-консультаційної діяльності: підручник. Київ: Видавництво Ліра - К, 2015. 408 с
9. Марченко О. С. Бізнес-консалтинг: навч. посіб. Харків: Право, 2019. 204 с.
10. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг. Навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 384 с.
11. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підруч. Харків: Вид-во Іванченка І. С., 2018. 487 с.

### 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 зарахування результатів неформальної освіти: <http://puet.edu.ua/uk/neformalna-osvita>

### Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-3): відвідування занять (1,5 балів); виконання навчальних завдань (3 балів); завдання самостійної роботи (3 балів); тестування (9 балів); поточна модульна робота (5,5 балів)	22
Модуль 2 (теми 4-15): відвідування занять (6 балів); виконання навчальних завдань (12 балів); завдання самостійної роботи (12 балів); тестування (36 балів); поточна модульна робота (12 балів)	78
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

<b>Сума балів за всі види навчальної діяльності</b>	<b>Оцінка за шкалою ЄКТС</b>	<b>Оцінка за національною шкалою</b>
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни