ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ
Навчально-науковий інститут денної освіти
Кафедра товарознавства, біотехнології, експертизи та митної справи

СИЛАБУС
навчальної дисципліни
«Експертиза послуг»
на 2026-2027 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	1 курс, 1 семестр
Освітня програма/спеціалізація	Товарознавство і комерційна діяльність
Спеціальність	D7 Торгівля
Галузь знань	D «Бізнес, адміністрування та право»
Ступінь вищої освіти	магістр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну, **Рачинська Зоя Павлівна**
науковий ступінь і вчене звання,
посада старший викладач кафедри товарознавства, біотехнології, експертизи та митної справи

Контактний телефон	+38-050-98-27-645 +38-067-10-51-625
Електронна адреса	zojar87@gmail.com
Розклад навчальних занять	http://schedule.puet.edu.ua/
Консультації	очна http://www.tpt.puet.edu.ua он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	https://el.puet.edu.ua/

Опис навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни	Формування системи знань щодо основних понять експертизи послуг, основних правил та існуючих підходів до оцінки якості послуг, методів визначення повноти та якості надання послуг, які можуть бути використані при експертизі; документального оформлення результатів експертизи послуг; вивчення особливостей проведення експертизи окремих видів послуг, що надаються населенню України
Тривалість	5 кредитів ЄКТС/150 годин (лекції 12 год., практичні заняття 28 год., самостійна робота 110 год.)
Форми та методи навчання	**Форми:** Лекції та практичні заняття в аудиторії та виїзні, самостійна робота поза розкладом, консультація. **Методи:** лекції (пояснювально-ілюстративний, проблемного викладу, сторітеллінг, дискусійний); практичні (частково-пошуковий, дискусійний,робота в групах); самостійна робота (дослідницький, метод самоконтролю).
Система поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль: відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; тестування; поточна модульна робота Підсумковий контроль: залік (ПМК)
Базові знання	Наявність широких знань з методології та організації наукових досліджень, управління якістю, експортного консалтингу
Мова викладання	Українська

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

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
2. Визначати, аналізувати проблеми підприємництва та торгівлі та розробляти заходи щодо їх вирішення. 5. Вміти професійно, в повному обсязі й з творчою самореалізацією виконувати поставлені завдання у сфері підприємництва та торгівлі. 8. Оцінювати продукцію, товари, послуги, а також процеси, що відбуваються в підприємницьких, торговельних структурах, і робити відповідні висновки для прийняття управлінських рішень.	2. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми. 6. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт. СК 2. Здатність проводити оцінювання продукції, товарів і послуг в підприємницькій та торговельній діяльності

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Модуль 1. Загальні підходи до експертизи послуг		
Тема 1. Основні поняття, терміни та методи експертизи послуг	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Самостійне вивчення окремих питань теми, виконання самостійних навчальних завдань за НМП та завдань з ДК; тематичне тестування. Підготувати доповідь на тему: «Порівняльна характеристика вимог щодо якості та безпечності послуг, діючих в Україні, Європі, світі»
Тема 2. Сертифікація послуг	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування, поточна модульна робота	Самостійне вивчення окремих питань теми, виконання самостійних навчальних завдань за НМП та завдань з ДК; тематичне тестування. Підготувати доповідь на тему:«Міжнародні вимоги до сертифікації послуг»
Модуль 2. Організація, технологія надання та особливості експертизи окремих видів послуг		
Тема 3. Організація, технологія надання та особливості експертизи побутових послуг	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Самостійне вивчення окремих питань теми, виконання самостійних навчальних завдань за НМП та завдань з ДК; тематичне тестування. Підготувати доповідь на тему: «Основні відмінності у якості послуг, що надаються підприємствами різних категорій»
Тема 4. Організація, технологія надання та особливості експертизи послуг пасажирського транспорту	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Самостійне вивчення окремих питань теми, виконання самостійних навчальних завдань за НМП та завдань з ДК; тематичне тестування. Підготувати доповідь на тему: «Відповідність якості послуг пасажирського транспорту різних типів комфортності»
Тема 5. Організація, технологія надання та особливості експертизи послуг зв'язку	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Самостійне вивчення окремих питань теми, виконання самостійних навчальних завдань за НМП та завдань з ДК; тематичне тестування. Підготувати доповідь «Відповідність якості послуг зв'язку їх вартості».
Тема 6. Організація, технологія надання та особливості експертизи житлово-комунальних послуг	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Самостійне вивчення окремих питань теми, виконання самостійних навчальних завдань за НМП та завдань з ДК; тематичне тестування. Підготувати доповідь «Відповідність якості житлово-комунальних послуг їх вартості»
Тема 7. Організація, технологія надання та особливості експертизи туристичних та екскурсійних послуг	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Самостійне вивчення окремих питань теми, виконання самостійних навчальних завдань за НМП та завдань з ДК; тематичне тестування. Підготувати доповідь «Відповідність якості туристичних та екскурсійних послуг їх вартості»
Тема 8. Організація, технологія надання та особливості експертизи медичних, санаторно-оздоровчих послуг	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Самостійне вивчення окремих питань теми, виконання самостійних навчальних завдань за НМП та завдань з ДК; тематичне тестування. Підготувати доповідь «Відповідність якості медичних та санаторно-оздоровчих послуг їх вартості»
Тема 9. Організація, технологія надання та особливості експертизи готельних послуг	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Самостійне вивчення окремих питань теми, виконання самостійних навчальних завдань за НМП та завдань з ДК; тематичне тестування. Підготувати доповідь «Відповідність якості готельних послуг їх вартості»
Тема 10. Організація, технологія надання та особливості експертизи послуг громадського харчування	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота	Самостійне вивчення окремих питань теми, виконання самостійних навчальних завдань за НМП та завдань з ДК; тематичне тестування. Підготувати доповідь «Відповідність якості послуг громадського харчування їх вартості»

Інформаційні джерела

1. Батутіна, А. П. Експертиза товарів [Текст] : практикум : навч. посібник / А. П. Батутіна, І. В. Ємченко, А. О. Троякова. – 2-ге вид., стер. – Львів : Магнолія-2006 , 2017. – 396 с.
2. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів : ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT);
3. Управління якістю та елементи системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг : ДСТУ ISO 9004-2-96;
4. Про захист прав споживачів : Закон України № 1023-XII від 12.05.1991 р. (редакція від 01.01.2016 р.).
5. Про туризм: Закон України № 324/95-ВР від 15.09.1995 р. (редакція від 11.02.2015 р.);
6. Про технічні регламенти та оцінку відповідності : Закон України № 124-VIII від 15.01.2015 р. (поточна редакція);
7. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги : ДСТУ 4268:2003;
8. Послуги туристичні. Класифікація готелів : ДСТУ 4269-200;
9. Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства) : ДБН В.2.2-25:2009;
10. Будинки і споруди. Методи вимірювання освітленості : ДСТУ Б В.2.2-6-97 (ГОСТ 24940-96);
11. Державні санітарні правила та норми для перукарень різних типів : ДСПІН 2.2.2.022-99;
12. Про затвердження Порядку організації перевезень пасажирів та багажу автомобільним транспортом : Наказ Міністерства інфраструктури України № 480 від 15.07.2013 р. Про затвердження Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту : Постанова Кабінету Міністрів України № 176 від 18.02.1997 р. (редакція від 04.03.2016 р.);
13. Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності : Постанова Кабінету міністрів України № 991 від 11.11.2015 р.
14. Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення :Закон України № 4004-XII від 24.02.1994 р.
15. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : Наказ Державної туристичної адміністрації України № 19 від 16.03.2004 р.
16. Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів : Постанова Кабінету Міністрів України № 833 від 15.06.2006р.
17. Баранова І. І., Коваленко С. М., Бреусова С.В. Експертиза якості продукції: методичні рекомендації з підготовки до підсумкового модульного контролю здобувачів вищої освіти. Харків : НФаУ, 2018. 16 с. https://tovaroved.nuph.edu.ua/wpcontent/uploads/2018/03/Metod.-rekomendatsiyi-dlya-PMK-EYAP-.pdf
18. Дубініна А.А., Дудла І.О., Мардар М.Р. та ін. Експертиза товарів: навчальний посібник.: ХДУХТ, 2017. 685 с.
19. Концепція розвитку в Україні незалежного порівняльного тестування товарів та послуг для споживачів. URL: http://www.consumerinfo.org.ua. Назва з екрану.
20. Траченко Л. А. Експертиза послуг : навчальний посібник. Одеса: ОНЕУ, 2017. 243 с.
21. Експертиза та митне оформлення товарів : навч. посіб. для студ. закл. вищ. освіти / А.А. Мазаракі, Н.В. Мережко, Н.В. Калуга, Т.М. Коломієць, Т.А. Караваєв, В.В. Осієвська, С.В. Галько; за заг. ред. А.А. Мазаракі. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2019. — 368 с. (Серія «Митна справа»).
22. Капелюшна Т. В., Дименко Р. А. Експертна оцінка якості надання телекомунікаційних послуг. Ефективна економіка. 2021. № 8. – URL: http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=9161
23. . Капелюшна Т.В. Методичні вказівки щодо забезпечення практичних занять та самостійної роботи студентів з дисципліни «Експертна оцінка товарів і послуг» для студентів спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність». Київ : ДУТ, 2021. 20 с.
24. Давидова О. Ю Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник . – Х. : Вид-во Іванченка І.С., 2018. – 488 с.

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

1.Загальне програмне забезпечення до якого входить пакет програмних продуктів Microsoft Office.

2. Спеціалізоване програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу з навчальної дисципліни, яке включає перелік конкретних програмних продуктів: мультимедійних презентацій, програмний засіб «Open Test 2.0».

3. Дистанційний курс в системі дистанційного навчання ПУЕТ.

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

Політика оцінювання здобувачів вищої освіти. 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).

Положення про організацію освітнього процесу: https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/polozhennya-pro-organizacziyu-osvitnogo-proczesu.pdf

Положення про порядок та критерії оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти:
https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_kryt_ocinyuvannya.pdf

Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості: https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poryadok-likvidacziyi-zdobuvachamy-vyshhoyi-osvity-akademichnoyi-zaborgovanosti.pdf

Положення про повторне навчання: https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poloz_pro-povt-navch.pdf

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 ізпровідним викладачем.

Політика щодо академічної доброчесності. Списування під час виконання поточних модульних робіт та тестуваннязаборонено (в т. ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття. В ПУЕТ діють:

Кодекс честі студента: https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_studenta.pdf

Положення про академічну доброчесність: https://puet.edu.ua/wp content/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrochesnist.pdf

Положення про запобігання випадків академічного плагіату: https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-zapobigannyavypadkam-akademichnogo-plagiatu.pdf

Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:

Положення про порядок перезарахування результатів навчання, здобутих в іноземних та вітчизняних закладах освіти:https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_perezarah_rez_zvo.pdf

Положення про академічну мобільність здобувачів вищої освіти: https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha_pro_akademichnu_mobilnist.pdf

Положення про порядок визнання результатів навчання здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти: https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-poryadok-vyznannya-rezultativ-navchannya-zdobutyh- shlyahom-neformalnoyi-ta-abo-informalnoyi-osvity.pdf;

Інфографіка (розділ Освіта/Організація освітнього процесу/Неформальна освіта): https://puet.edu.ua/neformalna-osvita/.

Політика вирішення конфліктних ситуацій:

Положення про правила вирішення конфліктних ситуацій: https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravyla-vyrishennya-konfliktnyh-sytuaczij-u-puet.pdf

Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену: https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poloz_pro-apel_pidscontr.pdf

уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції: https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupciyi/

Політика підтримки учасників освітнього процесу:

Психологічна служба: http://puet.edu.ua/psyhologichna-pidtrymka-v-puet/

Студентський омбудсмен (Уповноважений з прав студентів) ПУЕТ: http://puet.edu.ua/other-divisions/studentskyj-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/

Уповноважений з прав корупції: https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupciyi/

Безпека освітнього середовища: Інформація про безпечність освітнього середовища ПУЕТ наведена у вкладці

«Безпека життєдіяльності» http://puet.edu.ua/pro-puet/bezpeka-zhyttyediyalnosti/

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання:

Види робіт	**Максимальна кількість балів**
Модуль 1 (теми 1-2): відвідування занять (2 бали); захист домашнього завдання (2 бали); обговорення матеріалу занять (1 бал); виконання навчальних завдань (2 бали); завдання самостійної роботи (2 бали); тестування (4 балів); поточна модульна робота (5 балів)	18
Модуль 2 (теми 3-10): відвідування занять (9 балів); захист домашнього завдання (9 балів); обговорення матеріалу занять (9 бали); виконання навчальних завдань (18 балів); завдання самостійної роботи (16 балів); тестування (16 балів); поточна модульна робота (5 балів)	82
Підсумковий контроль: ПМК	
Разом	100

Система нарахування додаткових балів за видами робіт з вивчення навчальної дисципліни

Форма роботи	Вид роботи	Бали
1. Навчальна	1. Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань підвищеної складності	10
2. Науково-дослідна	Участь у наукових гуртках	10
	Участь в наукових студентських конференціях: університетських, міжвузівських, всеукраїнських, міжнародних	10

За додаткові види навчальних робіт студент може отримати не більше 30 балів. Додаткові бали додаються до загальної підсумкової оцінки за вивчення навчальної дисципліни, але загальна підсумкова оцінка не може перевищувати 100 балів.

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
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання

0-34	F	Незадовільно з обов’язковим повторним вивченням навчальної дисципліни