

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Вищого навчального закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»
18 квітня 2019 року № 88-Н
Форма № П-2.04

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Навчально-науковий інститут бізнесу та сучасних технологій
Кафедра підприємництва, торгівлі та біржової діяльності

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри

_____ П. Ю. Балабан
(підпис)

« ____ » _____ 20__ р.

РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни
«Ринок послуг»

Освітня програма/спеціалізація	«Підприємництво, торгівля та логістика» <i>(назва)</i>
Спеціальність	076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність <i>(код, назва спеціальності)</i>
Галузь знань	07 Управління та адміністрування <i>(код, назва галузі знань)</i>
ступінь вищої освіти	Бакалавр <i>(бакалавр, магістр, доктор філософії)</i>

Полтава – 2020

Укладач програми:

Лісіца В. В., к. е. н., доцент кафедри підприємництва, торгівлі та біржової діяльності Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі».

Робоча програма схвалена та рекомендована до використання в освітньому процесі на засіданні кафедри підприємництва, торгівлі та біржової діяльності

Протокол засідання кафедри від 27 листопада 2020 р., № 7

ПОГОДЖЕНО:

Гарант освітньої програми «Підприємництво, торгівля та логістика» спеціальності «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» ступеня бакалавр

_____ І. В. Юрко

(підпис)

« _____ » _____ 20__ року

ЗМІСТ

Розділ 1. Загальна характеристика навчальної дисципліни	4
Розділ 2 Перелік компетентностей та програмні результати навчання з навчальної дисципліни	4
Розділ 3. Програма навчальної дисципліни.....	5
Розділ 4. Тематичний план навчальної дисципліни	6
Розділ 5. Система поточного та підсумкового контролю знань студентів.....	12
Розділ 6. Програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу.....	14
Розділ 7. Рекомендовані джерела інформації.....	15

Розділ 1. Загальна характеристика навчальної дисципліни

Таблиця 1. Загальна характеристика навчальної дисципліни
«Ринок послуг»

1. Місце в структурно-логічній схемі підготовки – після вивчення навчальних дисциплін: Організація торгівлі; Технологія торгівлі та послуг; Основи підприємництва; Державне регулювання економіки та підприємницьке право; Економіка торгівлі.
2. Кількість кредитів за ЄКТС - 5.
3. Кількість модулів - 1.
4. Вибіркова у відповідності до навчального плану
5. Курс – 3
6. Семестр – 6
7. Кількість годин: – загальна кількість: 6 семестр – 150. – лекції: 6 семестр – 20 – практичні заняття: 6 семестр – 40 – самостійна робота: 6 семестр - 90 – вид підсумкового контролю - ПМК, 6 семестр

Розділ 2. Перелік компетентностей та програмні результати навчання з навчальної дисципліни

Метою навчальної дисципліни є формування у студентів системи теоретичних знань, вмінь та практичних навичок із організації та технології надання послуг, основних нормативно-технічних документів, що регламентують їх роботу.

Завдання дисципліни: розкриття організаційно-економічних засад діяльності підприємств сфери послуг; ознайомлення з вимогами законодавчих та нормативних документів, що регламентують надання різних видів послуг; формування системи знань щодо процесу надання різних видів послуг.

Таблиця 2. Перелік компетентностей та програмні результати навчання

№ з/п	Компетентності, якими повинен оволодіти студент	Програмні результати навчання
<i>Загальні компетентності</i>		
1.	здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу (ЗК01);	використовувати базові знання з підприємництва та торгівлі й уміння критичного мислення, аналізу та синтезу в професійних цілях (ПР01);
2.	навички використання інформаційних і комунікаційних технологіях (ЗК05);	використовувати сучасні комп'ютерні і телекомунікаційні технології обміну та розповсюдження професійно спрямованої інформації в сфері торгівлі (ПР04);

3.	здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел (ЗК 06);	організувати пошук, самостійний вибір, якісну обробку інформації у сфері торгівлі (ПР05);
4.	здатність працювати в команді (ЗК07);	вміти працювати в команді, мати навички міжособистісної взаємодії, які дозволяють досягати професійних цілей;
5.	здатність діяти відповідально та свідомо (ЗК10);	демонструвати здатність діяти соціально відповідально на основі етичних, культурних та наукових цінностей та досягнень суспільства (ПР10);
<i>Спеціальні (фахові, предметні) компетенції</i>		
6.	критичне осмислення теоретичних засад торговельної діяльності (СК01);	демонструвати базові і структуровані знання в сфері підприємництва і торгівлі для подальшого використання на практиці (ПР11);
7.	здатність обирати та використовувати відповідні методи, інструментарій для обґрунтування рішень щодо функціонування торговельних структур (СК02);	володіти методами та інструментарієм для обґрунтування управлінських рішень щодо функціонування торговельних структур (ПР12);
8.	здатність здійснювати діяльність у взаємодії суб'єктів ринкових відносин (СК03);	використовувати знання форм взаємодії суб'єктів ринкових відносин для забезпечення діяльності торговельних структур (ПР13);
9.	здатність застосовувати інноваційні підходи в діяльності підприємницьких і торговельних структур (СК04);	вміти застосовувати інноваційні підходи в підприємницькій і торговельній діяльності (ПР14);
10.	здатність визначати і виконувати професійні завдання з організації діяльності підприємницьких та торговельних структур (СК07).	вміти вирішувати професійні завдання з організації діяльності і підприємницьких та торговельних структур і розв'язувати проблеми в кризових ситуаціях з урахуванням внутрішніх і зовнішніх впливів (ПР17).

Розділ 3. Програма навчальної дисципліни

Програма навчальної дисципліни «Ринок послуг» укладена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» освітня програма «Підприємництво, торгівля та логістика», затвердженої наказом по університету від 01 вересня 2020 р., № 114-н.

Розділ 4. Тематичний план навчальної дисципліни навчальної дисципліни

Таблиця 4. Тематичний план навчальної дисципліни «Ринок послуг»

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Назва теми та питання практичного заняття	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Інформаційні джерела (порядковий номер за переліком)
Модуль 1. Організація та технологія надання послуг			
<p>Тема 1. «Послуга як специфічний товар» (2 год.).</p> <p>1.1. Поняття і сутність послуги як товару.</p> <p>1.2. Роль послуг у соціально-економічному житті держави, властивості послуг.</p> <p>1.3. Склад і структура сфери послуг, особливості класифікації послуг.</p>	<p>Тема 1. «Послуга як специфічний товар» (2 год.).</p> <p>1.1. Поняття і сутність послуги як товару.</p> <p>1.2. Роль послуг у соціально-економічному житті держави, властивості послуг.</p> <p>1.3. Склад і структура сфери послуг, особливості класифікації послуг.</p>	<p>Підготувати реферати на теми «Перспективи розвитку сфери послуг в Україні», «Роль послуг у соціально-економічному житті держави», «Особливості класифікації послуг».</p>	1, 2, 10
<p>Тема 2. «Якість, безпека та конкурентоспроможність послуг». (2 год.)</p> <p>2.1. Проблеми якості та безпеки послуг у практиці сучасного сервісу.</p> <p>2.2. Особливості оцінки конкурентоспроможності послуг.</p>	<p>Тема 2. «Якість, безпека та конкурентоспроможність послуг». (2 год.)</p> <p>2.1. Проблеми якості та безпеки послуг у практиці сучасного сервісу.</p> <p>2.2. Особливості оцінки конкурентоспроможності послуг.</p>	<p>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».</p>	1; 2; 10; 11
<p>Тема 3. «Послуги у міжнародній торгівлі». (2 год.)</p> <p>3.1. Особливості формування та сучасні тенденції розвитку ринку послуг. Класифікація послуг.</p> <p>3.2. Міжнародні угоди у сфері послуг.</p> <p>3.3. Регулювання світової торгівлі</p>	<p>Тема 3. «Послуги у міжнародній торгівлі». (2 год.)</p> <p>3.1. Особливості формування та сучасні тенденції розвитку ринку послуг. Класифікація послуг.</p> <p>3.2. Міжнародні угоди у сфері послуг.</p> <p>3.3. Регулювання світової торгівлі послугами.</p>	<p>Підготувати презентації на теми: «Послуги міжнародного транспорту», «Міжнародне регулювання сфери послуг», «Функціонування міжнародного ринку туристичних послуг».</p>	3; 4; 7

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Назва теми та питання практичного заняття	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Інформаційні джерела (порядковий номер за переліком)
послугами.			
<p>Тема 4. «Побутові послуги та умови їх надання». (2 год.)</p> <p>4.1. Суть і види побутових послуг.</p> <p>4.2. Характеристика надання основних видів побутових послуг.</p> <p>4.3. Повнота надання побутових послуг та підвищення їх ефективності.</p>	<p>Тема 4. «Побутові послуги та умови їх надання». (2 год.)</p> <p>4.1. Суть і види побутових послуг.</p> <p>4.2. Характеристика надання основних видів побутових послуг.</p> <p>4.3. Повнота надання побутових послуг та підвищення їх ефективності.</p>	<p>Підготувати презентації на теми: «Роль побутових послуг, їх структура та значення для населення», «Основні нормативно-технічні документи, що регламентують надання побутових послуг», «Основні види побутових послуг»</p>	1, 2, 10; 12-15
<p>Тема 5. «Послуги транспорту». (2 год.)</p> <p>5.1. Сутність послуг транспорту, їх структура та значення.</p> <p>5.2. Документи, що регламентують надання послуг транспорту.</p> <p>5.3. Характеристика основних послуг транспорту.</p>	<p>Тема 5. «Послуги транспорту». (2 год.)</p> <p>5.1. Сутність послуг транспорту, їх структура та значення.</p> <p>5.2. Документи, що регламентують надання послуг транспорту.</p> <p>5.3. Характеристика основних послуг транспорту.</p>	<p>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».</p>	1, 2, 10; 16-28
<p>Тема 6. «Послуги зв'язку».</p> <p>6.1. Роль послуг зв'язку, їх структура та значення для населення.</p> <p>6.2. Основні нормативно-технічні документи, що регламентують їх надання.</p> <p>6.3. Характеристика основних видів послуг зв'язку.</p>	<p>Тема 6. «Послуги зв'язку». (2 год.)</p> <p>6.1. Роль послуг зв'язку, їх структура та значення для населення.</p> <p>6.2. Основні нормативно-технічні документи, що регламентують їх надання.</p> <p>6.3. Характеристика основних видів послуг зв'язку.</p>	<p>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».</p>	1, 2, 10; 29-34
<p>Тема 7. «Житлово-комунальні послуги». (2 год.)</p> <p>7.1. Сутність житлово-комунальних послуг та їх значення для населення.</p> <p>7.2. Основні нормативно-правові</p>	<p>Тема 7. «Житлово-комунальні послуги». (2 год.)</p> <p>7.1. Сутність житлово-комунальних послуг та їх значення для населення.</p> <p>7.2. Основні нормативно-правові документи, що регламентують надання житлово-</p>	<p>Провести дослідження на теми «Сутність житлово-комунальних послуг та їх значення для населення», «Критерії, що враховуються для оцінки якості житлово-комунальних послуг». «Розвиток</p>	1, 2, 10; 35-38

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Назва теми та питання практичного заняття	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Інформаційні джерела (порядковий номер за переліком)
<p>документи, що регламентують надання житлово-комунальних послуг в Україні.</p> <p>7.3. Класифікація житлово-комунальних послуг.</p> <p>7.4. Критерії, що враховуються для оцінки якості житлово-комунальних послуг.</p>	<p>комунальних послуг в Україні.</p> <p>7.3. Класифікація житлово-комунальних послуг.</p> <p>7.4. Критерії, що враховуються для оцінки якості житлово-комунальних послуг.</p>	<p>конкуренції в процесі надання житлово-комунальних послуг», «Особливості організації надання житлово-комунальних послуг», «Шляхи вдосконалення надання житлово-комунальних послуг та підвищення їх ефективності».</p>	
<p>Тема 8. «Послуги установ культури».</p> <p>8.1. Роль послуг установ культури, їх структура та значення для населення.</p> <p>8.2. Характеристика основних видів послуг установ культури.</p> <p>8.3. Основні нормативно-правові документи, що регламентують надання послуг установ культури.</p>	<p>Тема 8. «Послуги установ культури». (2 год.)</p> <p>8.1. Роль послуг установ культури, їх структура та значення для населення.</p> <p>8.2. Характеристика основних видів послуг установ культури.</p> <p>8.3. Основні нормативно-правові документи, що регламентують надання послуг установ культури.</p>	<p>Підготувати презентації на теми «Роль послуг установ культури, їх структура та значення для населення», «Основні нормативно-правові документи, що регламентують надання послуг установ культури», «Впровадження інноваційних технологій в процесі надання послуг установами культури»</p>	<p>1, 2, 10; 41-47</p>
<p>Тема 9. «Туристичні та екскурсійні послуги». (2 год.)</p> <p>9.1. Сутність туристичних та екскурсійних послуг.</p> <p>9.2. Характеристика основних видів туристичних та екскурсійних послуг.</p> <p>9.3. Повнота надання туристичних та екскурсійних послуг і контроль їх якості.</p>	<p>Тема 9. «Туристичні та екскурсійні послуги». (4 год.)</p> <p>9.1. Сутність туристичних та екскурсійних послуг.</p> <p>9.2. Характеристика основних видів туристичних та екскурсійних послуг.</p> <p>9.3. Повнота надання туристичних та екскурсійних послуг і контроль їх якості.</p>	<p>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)».</p>	<p>1, 2, 4; 10; 39-40</p>

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Назва теми та питання практичного заняття	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Інформаційні джерела (порядковий номер за переліком)
<p>Тема 10. «Послуги фізичної культури і спорту».</p> <p>10.1. Структура та значення послуг фізичної культури і спорту для населення.</p> <p>10.2. Нормативно-правові документи, що регламентують надання послуг фізичної культури та спорту.</p> <p>10.3. Якість їх надання послуг фізичної культури і спорту та шляхи їх удосконалення.</p>	<p>Тема 10. «Послуги фізичної культури і спорту». (2 год.)</p> <p>10.1. Структура та значення послуг фізичної культури і спорту для населення.</p> <p>10.2. Нормативно-правові документи, що регламентують надання послуг фізичної культури та спорту.</p> <p>10.3. Якість їх надання послуг фізичної культури і спорту та шляхи їх удосконалення.</p>	<p>Підготувати презентації на теми «Структура та значення послуг фізичної культури і спорту для населення», «Основні нормативно-правові документи, що регламентують надання послуг фізичної культури і спорту для населення», «Впровадження інноваційних технологій в процесі надання послуг фізичної культури і спорту для населення»</p>	<p>1, 2, 10; 48-49</p>
<p>Тема 11. «Медичні, санаторно-оздоровчі, ветеринарні послуги». (2 год.)</p> <p>11.1. Роль медичних послуг, їх структура та значення.</p> <p>11.2. Роль санаторно-оздоровчих послуг, їх структура та значення.</p> <p>11.3. Роль ветеринарних послуг, їх структура та значення.</p> <p>11.4. Аналіз основних нормативно-правових документів, що регламентують надання медичних, санаторно-оздоровчих та ветеринарних послуг.</p>	<p>Тема 11. «Медичні, санаторно-оздоровчі, ветеринарні послуги». (4 год.)</p> <p>11.1. Роль медичних послуг, їх структура та значення.</p> <p>11.2. Роль санаторно-оздоровчих послуг, їх структура та значення.</p> <p>11.3. Роль ветеринарних послуг, їх структура та значення.</p> <p>11.4. Аналіз основних нормативно-правових документів, що регламентують надання медичних, санаторно-оздоровчих та ветеринарних послуг.</p>	<p>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».</p>	<p>1, 2, 10; 49-51</p>
<p>Тема 12. «Послуги правового характеру».</p> <p>12.1. Роль послуг правового характеру, їх структура та значення для населення.</p> <p>12.2. Характеристика основних видів послуг правового характеру.</p>	<p>Тема 12. «Послуги правового характеру». (2 год.)</p> <p>12.1. Роль послуг правового характеру, їх структура та значення для населення.</p> <p>12.2. Характеристика основних видів послуг правового характеру.</p> <p>12.3. Основні нормативно-правові докумен-</p>	<p>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 регі-</p>	<p>1, 2, 10; 52-53</p>

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Назва теми та питання практичного заняття	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Інформаційні джерела (порядковий номер за переліком)
12.3. Основні нормативно-правові документи, що регламентують надання послуг правового характеру.	ти, що регламентують надання послуг правового характеру.	оні».	
Тема 13. «Фінансові, банківські та страхові послуги». 13.1. Роль, структура, значення банківських послуг та нормативно-правове регулювання їх надання. 13.2. Роль, структура, значення фінансових послуг та нормативно-правове регулювання їх надання. 13.3. Роль, структура, значення страхових послуг та нормативно-правове регулювання їх надання.	Тема 13. «Фінансові, банківські та страхові послуги». (4 год.) 13.1. Роль, структура, значення банківських послуг та нормативно-правове регулювання їх надання. 13.2. Роль, структура, значення фінансових послуг та нормативно-правове регулювання їх надання. 13.3. Роль, структура, значення страхових послуг та нормативно-правове регулювання їх надання.	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».	1, 2, 5-6; 10; 54; 72
Тема 14. «Освітні послуги». (2 год.) 14.1. Структура та значення освітніх послуг. 14.2. Нормативно-правові документи, що регламентують надання освітніх послуг. 14.3. Якість надання освітніх послуг та шляхи їх удосконалення.	Тема 14. «Освітні послуги». (2 год.) 14.1. Структура та значення освітніх послуг. 14.2. Нормативно-правові документи, що регламентують надання освітніх послуг. 14.3. Якість надання освітніх послуг та шляхи їх удосконалення.	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».	1, 2, 10; 55-61
Тема 15. «Послуги торгівлі, громадського харчування, послуги ринків». (2 год.) 15.1. Послуги торгівлі: послуги оп-	Тема 15. «Послуги торгівлі, громадського харчування, послуги ринків». (6 год.) 15.1. Послуги торгівлі: послуги оптової торгівлі, послуги роздрібною торгівлі. Организа-	Підготувати презентації на теми «Розробка стандартів обслуговування покупців в магазині», «Яку роль відіграють послуги у формуванні	1, 2, 10; 62-71

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Назва теми та питання практичного заняття	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Інформаційні джерела (порядковий номер за переліком)
<p>тової торгівлі, послуги роздрібно торгівлі. Організація надання окремих видів торговельних послуг.</p> <p>15.2. Послуги ресторанного господарства: сутність, класифікація, вимоги щодо організації надання послуг.</p> <p>15.3. Послуги ринків.</p> <p>15.4. Поняття якості послуг. Контроль якості послуг.</p>	<p>ція надання окремих видів торговельних послуг.</p> <p>15.2. Послуги ресторанного господарства: сутність, класифікація, вимоги щодо організації надання послуг.</p> <p>15.3. Послуги ринків.</p> <p>15.4. Поняття якості послуг. Контроль якості послуг.</p>	<p>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 ресторанного господарства», «Впровадження інноваційних технологій в процесі надання торговельних послуг».</p>	

Розділ 5. Система поточного та підсумкового контролю знань

Система поточного і підсумкового контролю має за мету оцінювання рівня сформованості тих чи інших компетентностей та досягнення програмних результатів навчання за навчальною дисципліною «Ринок послуг».

Компетентність як інтегрований результат індивідуальної навчальної діяльності студентів, формується на основі оволодіння ними змістовими (знання), процесуальними (уміння) і мотиваційними компонентами, його рівень виявляється в процесі оцінювання. Визначення рівня сформованості дисциплінарних компетентностей (результатів навчання) здійснюється за: певним розділом (темою) робочої програми навчальної дисципліни; практичними заняттями (контрольна робота, перевірка та захист індивідуального завдання, тестування тощо).

Об'єктами контролю є: робота студентів на лекціях, практичних, заняттях, якість та своєчасність виконання індивідуальних і домашніх завдань, поточних модульних робіт. Контрольні заходи здійснюються науково-педагогічними працівниками і включають поточний і підсумковий контроль.

Поточний контроль здійснюється при проведенні лекцій, практичних, перевірки виконання індивідуальних і домашніх завдань та має на меті перевірку рівня засвоєння студентом навчального матеріалу навчальної дисципліни та оцінювання набутих компетентностей.

Під час проведення лекцій застосовуються такі методи контролю, як усне опитування студентів з питань, визначених планом лекцій та пов'язаних з матеріалом попередніх лекцій, дискусійне обговорення проблемних питань з теми лекції та інше.

При проведенні практичних занять – контроль здійснюється при розв'язуванні окремими студентами біля дошки та «малими групами» комплексу практичних задач і проблемних ситуацій та інше.

Поточний контроль виконання студентами індивідуальних і домашніх завдань здійснюється за допомогою перевірки науково-педагогічним працівником результатів розв'язання ситуаційних завдань.

Поточний контроль, який застосовується під час проведення відповідних тестів в письмовій формі або за допомогою відповідного програмного забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу, при перевірці виконання практичних ситуацій в письмовій формі тощо.

Підсумкове оцінювання знань студентів з навчальної дисципліни здійснюється у формі підсумкового модульного контролю (ПМК, залік).

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни при формі контролю у формі заліку (ПМК) дорівнює сумі всіх балів, які студент отримує за поточну успішність та виконання поточних модульних робіт.

З метою мотивації студентів до активного та якісного виконання усіх видів навчальної роботи протягом семестру до загальної підсумкової оцінки можуть бути додані бали у розмірі до 10 % від загальної підсумкової оцінки, коефіцієнт мотивації (0,1). Мотивація студентів застосовується за умови виконання ними всіх видів навчальної роботи, які передбачені робочим навчальним планом підготовки студентів і робочою програмою з навчальної дисципліни незалежно від результатів виконання.

Застосування та конкретне значення коефіцієнту мотивації пізнавальної діяльності студентів визначається науково-педагогічним працівником кафедри враховуючи активність студента при вивченні навчальної дисципліни (відвідування навчальних занять, виконання видів навчальної діяльності, виконання поточних модульних робіт, участь у науково-дослідній роботі тощо).

Загальна підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни не може перевищувати 100 балів.

Таблиця 5. Розподіл балів, що отримують студенти за результатами вивчення навчальної дисципліни «Ринок послуг»

Назва модулю, теми	Вид навчальної роботи				Кількість балів
	відвідування занять	виконання навчальних завдань	завдання самостійної роботи	тестування	
<i>Модуль 1. Організація та технологія надання послуг</i>					
Тема 1. Послуга як специфічний товар.	0,2	2	1	2	5,2
Тема 2. Якість, безпека та конкурентоспроможність послуг	0,2	2	1	2	5,2
Тема 3. Послуги у міжнародній торгівлі.	0,2	2	1	2	5,2
Тема 4. Побутові послуги та умови їх надання.	0,2	2	1	2	5,2
Тема 5. Послуги транспорту.	0,2	2	1	2	5,2
Тема 6. Послуги зв'язку.	0,2	2	1	2	5,2
Тема 7. Житлово-комунальні послуги.	0,2	2	1	2	5,2
Тема 8. Послуги установ культури.	0,2	2	1	2	5,2
Тема 9. Туристичні та екскурсійні послуги.	0,2	2	1	2	5,2
Тема 10. Послуги фізичної культури і спорту.	0,2	2	1	2	5,2
Тема 11. Медичні, санаторно-оздоровчі, ветеринарні послуги.	0,2	2	1	2	5,2
Тема 12. Послуги правового характеру.	0,2	2	1	2	5,2
Тема 13. Фінансові, банківські та страхові послуги.	0,2	2	1	2	5,2
Тема 14. Освітні послуги.	0,2	2	1	2	5,2
Тема 15. Послуги торгівлі, громадського харчування, послуги ринків.	0,2	2	1	2	5,2
Поточний контроль					22
Разом					100

Таблиця 6. Шкала оцінювання знань студентів за результатами під-

сумкового контролю з навчальної дисципліни
«Ринок послуг»

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	відмінно
82-89	B	добре
74-81	C	
64-73	D	задовільно
60-63	E	
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Таблиця 7. Система нарахування додаткових балів за видами робіт з вивчення навчальної дисципліни «Ринок послуг»

Форма роботи	Вид роботи	Бали
1. Навчальна	Участь в конкурсах на кращого знавця дисципліни: університетських, міжвузівських, всеукраїнських, міжнародних	6
	Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань підвищеної складності	6
2. Науково-дослідна	1. Участь в наукових гуртках	6
	2. Участь в конкурсах студентських робіт: університетських, міжвузівських, всеукраїнських, міжнародних	6
	Участь в наукових студентських конференціях: університетських, міжвузівських, всеукраїнських, міжнародних	6
Разом*		30

*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.

Розділ 6. Програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу

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 – відсутнє.

Розділ 7. Рекомендовані джерела інформації

Основні

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. – КривийРіг, 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.

Додаткові

12. Про затвердження правил побутового обслуговування населення: Постанова Кабінету Міністрів України від 16.05.94 р. № 313.
13. Про затвердження Концепції розвитку сфери побутового обслуговування населення: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 11.10.02 р. №569-р.
14. Про затвердження форм документів суворої звітності та інструкції щодо їх використання: Наказ Українського союзу об'єднань, підприємств і організацій побутового обслуговування населення від 29.09.95 р. № 8.
15. Про затвердження інструкцій щодо надання окремих видів побутових послуг: Наказ Українського союзу об'єднань, підприємств і організацій побутового обслуговування населення від 27.08.2000 р. №20.
16. Про транспорт: Закон України від 10.11.94 р. № 232/94-ВР.

17. Про залізничний транспорт: Закон України від 04.07.96 р. № 273/96-ВР.
18. Про Порядок обслуговування громадян залізничним транспортом: Постанова Кабінету Міністрів України від 19.03.97 р. № 252.
19. Про затвердження "Правил перевезень пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України": Наказ Міністерства транспорту України від 28.07.98 р. № 297.
20. Правила поведінки громадян на залізничному транспорті: Постанова Кабінету Міністрів України від 10.10.95 р.
21. Про Порядок обслуговування громадян залізничним транспортом: Постанова Кабінету Міністрів України від 19.03.97 р. № 252.
22. Про автомобільний транспорт: Закон України від 05.04.01р. № 2344-ІІІ.
23. Про затвердження правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту: Постанова Кабінету Міністрів України від 18.02.97 р. № 176.
24. Про міський електричний транспорт: Закон України від 29.06.04 р. №1914-ІV.
25. Про затвердження Правил надання населенню послуг з перевезень міським електротранспортом: Постанова Кабінету Міністрів України від 23.12.04 р. № 1735.
26. Про затвердження Положення про обов'язкове особисте страхування від нещасних випадків на транспорті: Постанова Кабінету Міністрів України від 14.08.96 р.
27. Про затвердження Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу: Наказ Державної служби України з нагляду за забезпеченням безпеки авіації від 14.03.06 р. № 187.
28. Про затвердження Правил розміщення та обладнання зупинок міського електро- та автомобільного транспорту: Наказ Державного комітету України по житлово-комунальному господарству від 15.05.95 р. №21.
29. Про телекомунікації: Закон України від 18.11.2003 р. № 1280-ІV.
30. Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 09.08.05 р. № 720.
31. Про поштовий зв'язок: Закон України від 04.10.01 р. № 2759-ІІІ.
32. Про затвердження Правил надання послуг поштового зв'язку: Постанова Кабінету Міністрів України від 17.08.02 р. № 1155
33. Про телебачення і радіомовлення: Закон України від 21.12.93 р. №3759-ХІІ.
34. Про систему суспільного телебачення і радіомовлення України: Закон України від. 18.07.97 р. № 485/97-ВР.
35. Про житлово-комунальні послуги: Закон України від 24.06.04 р. №1875-ІV.
36. Про житловий фонд соціального призначення: Закон України ЕІД 12.01.06 р. №3334-ІV.
37. Про затвердження Правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення та типового договору про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення: Постанова Кабінету Міністрів України від 21.07.05 р. № 630.
38. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова Кабінету Міністрів України від 15.03.06 р. №297.

39. Про туризм: Закон України від 15.09.95 р. № 324/95-ВР.
40. Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності: Наказ Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва та Державного комітету молодіжної політики, спорту і туризму України від 17.01.01 р. № 7/62.
41. Основи законодавства України про культуру: Постанова Верховної Ради України від 14.02.92 р. № 2117—ХІІ.
42. Про затвердження переліку платних послуг, які можуть надаватися закладами культури і мистецтв, заснованими на державній та комунальній формі власності: Постанова Кабінету Міністрів України від 05.06.97 р. № 534.
43. Про музеї та музейну справу: Закон України від 29.07.95 р. № 249/95-ВР.
44. Про бібліотеки та бібліотечну справу: Закон України від 27.01.95 р. №32/95-ВР.
45. Про затвердження Типових правил користування бібліотеками в Україні: Наказ Міністерства культури і мистецтв України від 05.05.99 р. № 275.
46. Про кінематографію: Закон України від 13.01.98 р. № 9/98-ВР.
47. Про національний архівний фонд та архівні установи: Закон України від 24.12.93 р. № 3814-ХІІ.
48. Про фізичну культуру і спорт: Закон України від 24.12.93 р. № 3808-ХІІ.
49. Основи законодавства України про охорону здоров'я: Закон України від 19.11.92 р. № 2801-ХІІ.
50. Про курорти: Закон України від 05.10.2000 р. № 2026-ІІІ.
51. Про затвердження переліку платних послуг, які надаються в державних закладах охорони здоров'я та вищих медичних закладах освіти: Постанова Верховної Ради України від 17.09.96 р. № 1138.
52. Про адвокатуру: Закон України від 19.12.92 р. № 2887-ХІІ.
53. Про нотаріат: Закон України від 02.09.93 р. № 3425-ХІІ.
54. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 20.03.91 р. № 872-ХІІ.
55. Про освіту: Закон України від 23.05.91 р. № 1060-ХІІ.
56. Про дошкільну освіту: Закон України від 11.07.01 р. № 2628-ІІІ.
57. Про загальну середню освіту: Закон України від 13.05.99 р. №651-ХІV.
58. Про позашкільну освіту: Закон України від 22.06.2000 р. № 1841-ІІІ.
59. Про професійно-технічну освіту: Закон України від 10.02.98 р. № 103/98-ВР.
60. Про вищу освіту: Закон України від 17.01.02 р. № 2984-ІІІ.
61. Перелік платних послуг, які можуть надаватися державними навчальними закладами: Постанова Кабінету Міністрів України від 20.01.97 р.
62. Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування населення: Постанова Кабінету Міністрів України від 15.06.06 р. № 833.
63. Про затвердження Правил продажу товарів на замовлення та вдома у покупців: Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 29.03.99 р. № 199.
64. Про затвердження Правил роботи дрібнороздрібною торговельною мережею: Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від

- 08.07.96 р. № 369.
65. Про затвердження Правил продажу товарів поштою: Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України та Державного комітету зв'язку України від 17.03.99 р. № 153/48.
 66. Про затвердження Інструкції про порядок позначення роздрібних цін на товари народного споживання в підприємствах роздрібною торгівлі та громадського харчування: Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 04.01.97 р. № 02.
 67. Про затвердження Правил роздрібною торгівлі продовольчими товарами: Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 11.07.03 р. № 185.
 68. Про затвердження Правил роздрібною торгівлі непродовольчими товарами: Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 11.03.04 р. № 98.
 69. Про затвердження Правил торгівлі на ринках: Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України, Міністерства внутрішніх справ України, Державної податкової адміністрації України та Державного комітету стандартизації, метрології та сертифікації України від 26.02.02 р. № 57/188/84/105.
 70. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства: Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 24.07.02 р. № 219.
 71. Про захист прав споживачів: Закон України - від 12.05.1991р. № 1023-XII/ із змінами та доповненнями, внесеними згідно із Законом № 1779-VI (1779-17) від 17.12.1009. – К.: ВВР, 2010, №9. – с.84
 72. Про страхування: Закон України - від 07.03.96, ВВР, 1996, № 18, ст. 79 із змінами та доповненнями, внесеними згідно із Законом № 3925-VI (3925-17) від 18.10.2011. К.: ВВР, 2011, №18. – с.78.

Електронні ресурси

1. <https://www.rada.gov.ua/>
2. <https://uata.com.ua/> - Асоціація туристичних агенцій України
3. <https://nabu.ua/ru.html> - Незалежна Асоціація банків України
4. <https://aub.org.ua/> - Асоціація українських банків
5. <http://www.asmap.org.ua/> - Асоціація міжнародних автомобільних перевізників України
6. <https://locomotive.net.ua/> - Асоціація Українських залізничних перевізників
7. <https://www.nasu.com.ua/> - Національна асоціація страховиків України
8. <http://uainsur.com/liga/about/info/> - Ліга страхових організацій України (ЛІСОУ)
9. <https://apmi.com.ua/> - Асоціація приватних медичних закладів України
10. <https://uba.ua/ukr/> - Асоціація правників України