

Міністерство освіти і науки України
Національний аерокосмічний університет
«Харківський авіаційний інститут»

Кафедра «Економіки та публічного управління» (№ 601)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Гарант освітньої програми



(підпис)

Валентина КУПРІЯНОВА

(ім'я та прізвище)

«29» серпня 2025 р.

СИЛАБУС ОBOB'ЯЗKОВОЇ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ТОВАРОЗНАВСТВО 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)

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Силабус введено в дію з 01.09.2025 року

Харків – 2025 р.

Розробник: Купріянова В.С., доцент кафедри, к.екон.н., доцент

(прізвище та ініціали, посада, науковий ступінь та вчене звання)

(підпис)



Силабус навчальної дисципліни розглянуто на засіданні кафедри економіки та публічного управління (№ 601)

Протокол № 1 від « 29 » серпня 2025 р.

Завідувач кафедри

д. н. з держ. управл., професор
(науковий ступінь та вчене звання)



(підпис)

Вероніка КОВАЛЬЧУК
(ім'я та прізвище)

Погоджено з представником здобувачів освіти:

Представник студентського самоврядування від факультету № 6



(підпис)

Ярослава ЧЕРНА
(ім'я та прізвище)

1. Загальна інформація про викладача



Купріянова Валентина Сергіївна, к.е.н, доцент. З 2000 року викладає в університеті наступні дисципліни:

- економіка підприємства;
- економіка ІТ-проектів;
- економіка стартап-проектів;
- національна економіка;
- соціальна економіка;
- контроль у державних інституціях;
- публічно-приватне партнерство в аерокосмічній галузі;
- ідентифікація та методи визначення фальсифікації.

Напрями наукових досліджень:
економіко-теоретичні та соціально-економічні аспекти господарського механізму, державна підтримка розвитку вітчизняних високотехнологічних галузей.

2. Опис навчальної дисципліни

Форма здобуття освіти	Денна, дистанційна, заочна
Семестр	7
Мова викладання	Українська
Тип дисципліни	Обов'язкова
Обсяг дисципліни: кредити ЄКТС/ кількість годин	<i>денна</i> : 4 кредиту ЄКТС / 120 годин (40 аудиторних, з яких: лекції – 16; практичні – 24; СРЗ – 80). <i>заочна</i> : 4 кредиту ЄКТС / 120 годин (6 аудиторних, з яких: лекції – 2; практичні – 4; СРЗ – 56)
Види навчальної діяльності	Лекції, практичні заняття, самостійна робота здобувача.
Види контролю	Семестровий контроль – іспит
Пререквізити	Теоретичні основи товарознавства
Кореквізити	Товарознавство послуг (курсова робота)

3. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета

Вивчення навчальної дисципліни «Товарознавство послуг» полягає у формуванні системи знань та практичних навичок із сучасної організації та надання послуг у різних сферах обслуговування, а також забезпечення можливості використання одержаних знань для підвищення конкурентоспроможності та ефективності функціонування вітчизняних підприємств цієї сфери господарювання.

Завдання

Придбання необхідних знань та вмінь щодо здійснення надання послуг, підходів до оцінки якості певних послуг у ринкових умовах з урахуванням чинної законодавчої та нормативної бази, у тому числі з метою захисту інтересів споживачів, вміння оцінювати повноту та якість послуг, що надаються на практиці відповідно до чинної нормативної документації..

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

- здатність застосовувати отримані знання в практичних ситуаціях;
- здатність виявляти ініціативу та підприємливість;
- здатність діяти відповідально та свідомо;
- критичне осмислення теоретичних засад підприємницької, торговельної та біржової діяльності;
- здатність визначати та оцінювати характеристики товарів і послуг в підприємницькій, торговельній, біржовій діяльності;
- здатність визначати і виконувати професійні завдання з організації діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур.

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

- демонструвати підприємливість в різних напрямках професійної діяльності та брати відповідальність за результати;
- демонструвати базові й структуровані знання у сфері підприємництва, торгівлі та біржової діяльності для подальшого використання на практиці;
- оцінювати характеристики товарів і послуг у підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності за допомогою сучасних методів.

4. Зміст навчальної дисципліни

Змістовний модуль 1.

Тема 1. Економічна сутність та особливості послуг як товару. Класифікація і загальна характеристика послуг.

Форма занять: лекція, лабораторна робота, самостійна робота.

Роль сфери послуг в економічній системі країни. Поняття і сутність послуги. Особливості послуги як специфічного виду товару. Класифікація і систематизація послуг. Загальна характеристика основних видів послуг. Торговельні послуги. Побутові послуги. Соціально-культурні послуги. Житлово-комунальні послуги. Транспортні послуги. Послуги зв'язку. Інформаційно-консультативні, ліцензійні та фінансові послуги. Життєвий цикл послуг.

Лабораторна робота: «Послуга як специфічний товар».

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

Самостійна робота здобувачів:

Опрацювання матеріалу лекцій. Формування питань до викладача. Вивчення термінів та визначень. Інформаційно-консультативні, ліцензійні та фінансові послуги. Життєвий цикл послуг.

Тема 2. Ринок послуг в Україні. Конкуренція на ринку послуг.

Форма занять: лекція, лабораторна робота, самостійна робота.

Теоретичні засади функціонування ринку послуг. Особливості ринку послуг. Інфраструктура ринку послуг. Сучасний стан та перспективи розвитку ринку послуг України. Сутність конкуренції на ринку послуг. Особливості формування конкурентних переваг у сфері послуг. Економіко-правове регулювання діяльності підприємств на ринку послуг.

Лабораторна робота: «Послуги у міжнародній торгівлі. Якість, безпека та конкурентоспроможність 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.

Самостійна робота здобувачів:

Опрацювання матеріалу лекцій. Формування питань до викладача. Вивчення термінів та визначень. Сучасний стан та перспективи розвитку ринку послуг України. Особливості формування конкурентних переваг у сфері послуг.

Тема 3. Побутові послуги та умови їх надання.

Форма занять: лекція, лабораторна робота, самостійна робота.

Правила побутового обслуговування населення. Ремонт взуття; індивідуальне пошиття взуття та швейних виробів; ремонт побутових машин і приладів; ремонт і технічне обслуговування транспортних засобів; хімічне

чищення та фарбування; послуги пралень; ремонт і будівництво житла; послуги лазень і саун; послуги салонів краси; послуги прокатних пунктів; перевезення вантажів для населення; ритуальні послуги.

Лабораторна робота: «Комплекс побутових послуг та організація їх надання».

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

Самостійна робота здобувачів:

Опрацювання матеріалу лекцій. Формування питань до викладача. Вивчення термінів та визначень. Відмінності оформлення замовлень при наданні окремих видів побутових послуг. Особливості щодо кількості та якості послуг, які надаються підприємствами різних категорій.

Тема 4. Транспортні послуги та послуги зв'язку.

Форма занять: лекція, лабораторна робота, самостійна робота.

Транспортно-експлуатаційні, транспортно-експедиційні послуги; транспортні зв'язки. Послуги міського транспорту; послуги залізничного транспорту; послуги авіаційного транспорту; послуги морського і річкового транспорту. Послуги теле-радіозв'язку та мобільного зв'язку.

Лабораторна робота: «Транспортні послуги та послуги зв'язку та організація їх надання».

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

Самостійна робота здобувачів:

Опрацювання матеріалу лекцій. Формування питань до викладача. Вивчення термінів та визначень. Ознайомлення з основною законодавчою та нормативною базою щодо надання послуг пасажирського транспорту та послуг зв'язку. Підготовка до модульного контролю.

Модульний контроль 1.

Форма занять: написання модульної роботи в аудиторії (за рішенням лектора допускається проведення у дистанційній формі).

Змістовний модуль 2.

Тема 5. Житлово-комунальні послуги.

Форма занять: лекція, лабораторна робота, самостійна робота.

Квартирні послуги; послуги газопостачання; послуги водопостачання; послуги теплозабезпечення тощо. Ознайомлення із законодавчо-нормативною базою, яка регламентує організацію та технологію надання житлово-комунальних послуг.

Практичне заняття: «Організація надання житлово-комунальних послуг».

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

Самостійна робота здобувачів:

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

Тема 6. Соціально-культурні та освітні послуги.

Форма занять: лекція, лабораторна робота, самостійна робота.

Санаторно-курортні та оздоровчі послуги; послуги у сфері культури; туристично-екскурсійні послуги; послуги з фізичної культури і спорту; послуги у сфері охорони здоров'я та ветеринарні послуги; освітні послуги.

Практичне заняття: «Послуги у сфері культури, туристичні послуги, послуги у сфері охорони здоров'я, освітні послуги. Організація їх надання».

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

Самостійна робота здобувачів:

Опрацювання матеріалу лекцій. Формування питань до викладача. Вивчення термінів та визначень. Ознайомлення з основною законодавчою та нормативною базою щодо надання соціально-культурних та освітніх послуг.

Тема 7. Правові, фінансові, ліцензійні та консалтингові послуги.

Форма занять: лекція, лабораторна робота, самостійна робота.

Страхові; компенсаційні; консигнаційні; агентські; брокерські; комісійні; аукціонні послуги. Ліцензійні послуги Франчайзинг; патенти; ноу-хау; торговельні марки. Фінансові послуги. Кредитні і розрахункові; факторинг; лізинг. Консалтинг. Експертні; управлінські; облікові; аудиторські; маркетингові; екаунтинг; консультаційно-інформаційні послуги.

Практичне заняття: «Умови проведення правових, ліцензійних, консалтингових та фінансових 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.

Самостійна робота здобувачів:

Опрацювання матеріалу лекцій. Формування питань до викладача. Вивчення термінів та визначень. Ознайомлення з основною законодавчою та нормативною базою щодо надання правових, фінансових та консультаційно-інформаційних послуг.

Тема 8. Торговельні та готельно-ресторанні послуги.

- Форма занять: лекція, лабораторна робота, самостійна робота.

Ознайомлення із законодавчою та нормативною базою, яка регламентує організацію та технологію надання послуг торгівлі, готельно-ресторанних

послуг та послуг ринків.

Лабораторна робота: «Організація надання торговельних та готельно-ресторанних послуг».

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

Самостійна робота здобувачів:

Опрацювання матеріалу лекцій. Формування питань до викладача. Вивчення термінів та визначень. Підготовка до модульного контролю.

Модульний контроль 2.

Форма занять: написання модульної роботи в аудиторії (за рішенням лектора допускається проведення у дистанційній формі).

5. Індивідуальні завдання (у вигляді курсової роботи)

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.

5.1 Орієнтовна тематика курсових робіт

1. Експертиза послуг закладу ресторанного господарства на прикладі ресторану «Шервуд».
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 ветеринарної клініки «Кузя».
8. Експертиза послуг торгівлі на прикладі супермаркету «КЛАСС».
9. Аналіз конкурентоспроможності та експертиза послуг зв'язку на прикладі «Укртелеком».
10. Експертиза туристичних послуг на прикладі туристичної фірми «Пілігрим».

5.2 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.

5.3 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.

5.4 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).

5.5 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 поставленій меті і завданням; широта та адекватність застосування наукових методів; авторські підходи до вирішення проблеми дослідження. Оцінка роботи виставляється за наступною шкалою:

6. Методи навчання

Словесні, наочні, практичні.

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 (теоретичне опитування й розв'язання практичних завдань), модульний контроль (тестування за розділами курсу) та підсумковий (семестровий) контроль (іспит).

Поточний контроль за ходом виконання курсової роботи, підсумковий контроль – захист (диференційований 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	4	0...8 (максимальна кількість балів за цим показником)
Виконання практичних робіт	0...6	3	0...12
Модульний контроль	0...25	1	0...25
<i>Змістовний модуль 2</i>			
Активність під час аудиторної роботи	0...2	4	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 лабораторні заняття.

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

Відмінно (90-100) – мати знання, що дозволять самостійно, вільно та обґрунтовано відповідати на будь які питання щодо тематики курсу. Відпрацювати всі лабораторні 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/enrol/index.php?id=5418>

<https://mentor.khai.edu/enrol/index.php?id=5419>

11. 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. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг. Навч. посіб. - К.: Центр учбової літератури, 2019. - 384 с.
3. Салухіна Н. Г., Язвінська О. М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. - К.: Центр учбової літератури, 2020. - 336 с.
4. Сирохман І. В. Управління якістю. Навчальний посібник. – Львів: Видавництво «Растр-7», 2015. – 428 с.
5. Траченко Л. А. Послуга як об'єкт товарознавства: організація та контроль за якістю: Навчальний посібник. – Одеса ОНЕУ, ротاپронт, 2022. – 152 с.
5. Апопій В. В., Олексин І. І., Шутовська Н. О, Футало Т. В. Організація і технологія надання послуг. - К.: Академія, 2016. - 311 с.
6. 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.

Допоміжна

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