

**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ**

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти
Сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT)

Кафедра товарознавства, експертизи та торговельного підприємництва

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор ВТЕІ КНТЕУ



Наталія Замкова

29 03 2021

**ТОВАРОЗНАВСТВО. ПОСЛУГИ
COMMODITY. SERVICES**

РОБОЧА ПРОГРАМА

Для всіх галузей знань та спеціальностей

Вінниця 2021

Розробник: Світлана Сіренко, кандидат технічних наук, доцент

Обговорено та схвалено на засіданні кафедри товарознавства, експертизи та торговельного підприємництва від 15 березня 2021 р. пр. № 06; на засіданні вченої ради факультету торгівлі маркетингу та сфери обслуговування від 19 березня 2021 р. пр. № 3; на засіданні вченої ради інституту від 29.03.2021 р. пр. № 3.

Рецензенти: внутрішній рецензент – Алла Тернова, к.т.н., доцент
зовнішній стейкхолдер – Михайло Гавенко, директор
Приватного підприємства «Культтовари-Вінниця»

Редактор: Фатеева Т.
Комп'ютерна верстка: Шуляк Н.

Підп. до друку 07.04.2021 р. Формат 60x84/16. Папір офсетний
Друк ксероксний. Ум. друк. арк. 1,57.
Обл.-вид. арк. 1,35. Тираж 5. Зам. № 101.

Редакційно-видавничий відділ ВТЕІ КНТЕУ
21000, м. Вінниця, вул. Хмельницьке шосе, 25

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Дисципліни «Товарознавство. Послуги» є вибірковою.

Мета вивчення дисципліни «Товарознавство. Послуги» – формування у здобувачів системи знань щодо правил організації та технології надання послуг, структури та змісту основних законодавчих та нормативних документів, що регламентують їх роботу.

Головні завдання дисципліни:

- набуття теоретичних знань та практичних навичок щодо сутності основних понять та термінології у сфері послуг, їх властивостей та принципів класифікації;

- вміння позиціонувати послуги у загальногосподарській сфері та на міжнародних ринках;

- визначення підходів до оцінювання якості та конкурентоспроможності окремих видів послуг згідно законодавчої та нормативної бази.

Міждисциплінарні зв'язки: Робоча програма «Товарознавство. Послуги» базується на знаннях, здобутих студентами під час вивчення таких дисциплін, як «Економічна теорія», «Стандартизація, метрологія та управління якістю», «Теоретичні основи товарознавства».

Результатом вивчення дисципліни є формування комплексу компетентностей щодо:

- змісту основних законодавчих та нормативних документів щодо організації надання та якості послуг;

- принципів класифікації послуг;

- підходів до стандартизації та сертифікації послуг;

- значення окремих послуг для економіки та населення, країни;

- основних критеріїв якості надання послуг;

- класифікації послуг;

- визначення за нормативними документами обов'язкових вимог щодо безпечності послуг;

- визначення необхідності сертифікації окремих видів послуг;

- аналізу технології надання окремих груп і видів послуг;

- визначення та оцінювання повноти та якості надання окремих груп і видів послуг.

Програмні результати навчання здобувачів з навчальної дисципліни «Товарознавство. Послуги» полягають в умінні:

- визначати основні критерії послуг; класифікувати послуги;

- визначати особливості міжнародної торгівлі послугами, аналізувати структуру та основні елементи ГАТС та структуру світової торгівлі послугами;

- визначати основні критерії якості надання послуг; визначати за нормативними документами обов'язкові вимоги щодо якості і безпечності послуг; визначати необхідність сертифікації окремих видів послуг.

Критерії оцінювання результатів навчання. Критерієм успішного проходження здобувачем освіти підсумкового оцінювання може бути досягнення ним мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом навчання навчальної дисципліни. Мінімальний пороговий рівень оцінки варто визначати за допомогою якісних критеріїв і трансформувати його в мінімальну позитивну оцінку використовуваної числової (рейтингової) шкали.

Для визначення рівня успішності використовується система комплексної діагностики знань, зорієнтована на стимулювання систематичної аудиторної та самостійної роботи здобувачів вищої освіти. Запровадження нової системи передбачає підвищення зацікавленості здобувачів вищої освіти до вивчення навчального матеріалу, дає можливість більш об'єктивно оцінити рівень їх знань.

Система оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти передбачає виставлення оцінок за усіма формами проведення занять.

Для оптимізації процесу опанування матеріалу навчальної дисципліни здобувачам вищої освіти, які навчаються за денною і заочною формами, надається можливість працювати в режимі дистанційного навчання в системі MOODLE.

Рівні компетентності	За шкалою КНТЕУ	Критерії оцінювання
Високий (дослідницький)	90-100	Має обґрунтовані та всебічні знання з дисципліни, вміє узагальнювати та систематизувати набуті знання; самостійно знаходить джерела інформації та працює з ними; проводить власні дослідження, може використовувати набуті знання та вміння при розв'язанні задач.
Достатній (частково-пошуковий)	82-89	Володіє навчальним матеріалом, вміє зіставляти та узагальнювати, виявляє творчий інтерес до предмету, виконує завдання з повним поясненням та обґрунтуванням, але допускає незначні помилки; може усвідомити нові для нього факти, ідеї.
	75-81	Володіє визначеним програмою навчальним матеріалом; розв'язує завдання, передбачені програмою, з частковим поясненням.
Елементарний (репродуктивний)	69-74	Володіє навчальним матеріалом на репродуктивному рівні; може самостійно розв'язати та пояснити розв'язання завдання.
	60-68	Ознайомлений з навчальним матеріалом, відтворює його на репродуктивному рівні; виконує елементарні завдання за зразком або відомим алгоритмом.
Низький (фрагментарний)	35-59	Ознайомлений та відтворює навчальний матеріал на рівні окремих фактів та фрагментів матеріалу; під керівництвом викладача виконує елементарні завдання.
	1-34	Ознайомлений з навчальним матеріалом на рівні розпізнавання та відтворення окремих фактів.

Результат виконання екзаменаційних завдань оцінюється з урахуванням результатів поточного та підсумкового контролів у співвідношенні 80:20, де 80 – максимальна оцінка за виконання екзаменаційного завдання, 20 – результат поточної успішності відповідно до шкали переводу поточної роботи для врахування її при підсумковій оцінці.

Здобувачі вищої освіти, які повністю виконали програму дисципліни та набрали 75 і більше балів, отримують підсумкову оцінку без опитування чи виконання екзаменаційного завдання. Здобувач вищої освіти, який не погоджується з оцінкою, отриманою під час підсумкового (семестрового) контролю, має право звернутися із проханням переглянути оцінку одержану на екзамені.

Обсяг дисципліни в кредитах та його розподіл (тематичний план)

№ пор.	Назва тем	Усього, год/кред.	Аудиторні заняття, годин		СРС, год.	Форми контролю
			лекції	практичні заняття		
1	Послуга як специфічний товар	12	2	2	8	ІЗ, Т, УО
2	Послуги у міжнародній торгівлі	11	2	2	7	ІЗ, Т, УО
3	Якість, безпека та конкурентоспроможність послуг	11	2	2	7	ІЗ, Т, УО
4	Побутові послуги та умови їх надання	16	4	4	8	Т,ІЗ, УО
5	Послуги пасажирського транспорту	12	2	2	8	Т,УО, ІЗ
6	Послуги зв'язку	12	2	2	8	УО, Т, СВ
7	Житлово-комунальні послуги	12	2	2	8	Т,ІЗ,УО, СВ
8	Послуги установ культури	11	2	2	7	Т,ІЗ,УО
9	Туристичні та екскурсійні послуги	11	2	2	7	Т,ІЗ,УО, СВ
10	Послуги фізичної культури та спорту	11	2	2	7	Т,УО,ІЗ, СВ
11	Медичні, санаторно-оздоровчі, ветеринарні послуги	11	2	2	7	УО,Т, ІЗ
12	Послуги правового характеру та послуги банків	11	2	2	7	УО, Т, ІС
13	Послуги у галузі освіти	11	2	2	7	Т, ІЗ, УО
14	Послуги закладів ресторанного господарства, торгівлі, послуги ринків	16	4	4	8	Т, УО, СВ, ІЗ
15	Окремі види послуг населенню	12	2	2	8	УО, Т, ІЗ
	Разом	180/6	34	34	112	
	Підсумковий контроль – екзамен					

Умовні позначення: УО – усне опитування; Т – тестування; ІЗ – індивідуальне завдання; СВ – ситуаційні вправи.

II. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Послуга як специфічний товар

Поняття і сутність послуги як товару. Історичні передумови виникнення ринку послуг. Роль послуг у соціально-економічному житті держави.

Властивості послуг: невідчутність, невіддільність, нерозривність у виробництві і споживанні, непостійність, мінливість якості, недовговічність, нездатність до зберігання тощо.

Послуги матеріальні і нематеріальні. Склад і структура сфери послуг.

Чинники, що формують якість послуг.

Класифікація послуг. Особливості класифікації послуг (класифікація ВТО, класифікація ЮНКТАД, класифікація МВФ). Галузева класифікація послуг. Загальнодержавні класифікатори послуг населенню.

Тема 2. Послуги у міжнародній торгівлі

Послуги у міжнародній торгівлі. Світова структура торгівлі послугами. Світова організація торгівлі (СОТ). Генеральна угода про торгівлю послугами (ГАТС).

Роль і місце України на світовому ринку послуг. Пріоритети розвитку сфери послуг в Україні. Потенціал України щодо розвитку міжнародного туризму, ринку консалтингових, освітніх та інших видів послуг.

Тема 3. Якість, безпека та конкурентоспроможність послуг

Державне регулювання соціально-економічних процесів у сфері послуг. Проблеми регулювання сфери послуг на державному рівні.

Культура надання послуг. Етичні основи, діловий етикет і естетичні аспекти сервісної діяльності. Управління якістю послуг, контроль якості та безпеки обслуговування. Сертифікація в управлінні якістю послуг.

Якість послуг у сервісній діяльності.

Особливості конкурентоспроможності послуг.

Тема 4. Побутові послуги та умови їх надання

Побутові послуги, їх структура та значення для населення. Основні нормативно-технічні документи, що регламентують якість надання побутових послуг.

Характеристика основних видів побутових послуг: ремонт, фарбування та пошиття взуття; ремонт та пошиття швейних, хутрових та шкіряних виробів, головних уборів та виробів текстильної галантереї; ремонт, пошиття трикотажних виробів; ремонт і технічне обслуговування побутової радіоелектронної апаратури, побутових машин і приладів; ремонт і виготовлення

металовиробів; виготовлення і ремонт меблів; хімічна чистка та фарбування, послуги пральні; будування житла та інших будівель; технічне обслуговування та ремонт автотранспортних засобів; послуги фотоательє, фото- та кінолабораторій; транспортно-експедиційні послуги; послуги лазень і душових; перукарські послуги; послуги прокату; ритуальні та обрядові послуги.

Правила побутового обслуговування населення. Шляхи удосконалення побутових послуг та підвищення їх ефективності. Повнота надання побутових послуг та контроль їх якості.

Законодавча база щодо надання побутових послуг.

Тема 5. Послуги пасажирського транспорту

Роль послуг пасажирського транспорту, їх структура та значення для населення. Основні законодавчо-нормативні документи, що регламентують їх надання. Транспортна система України: транспорт загального користування, промисловий залізничний транспорт, відомчий транспорт, трубопровідний транспорт, шляхи сполучення загального користування та вимоги до неї.

Характеристика основних видів послуг пасажирського транспорту: послуги залізничного транспорту; послуги річкового транспорту; послуги морського транспорту; послуги повітряного транспорту; послуги автомобільного транспорту; послуги міського транспорту.

Шляхи удосконалення послуг пасажирського транспорту та підвищення їх ефективності. Повнота надання послуг пасажирського транспорту та контроль їх якості.

Стан українського залізничного транспорту сьогодні, зокрема сфери обслуговування власне пасажирів.

Закони України про надання послуг пасажирського автомобільного транспорту.

Тема 6. Послуги зв'язку

Роль послуг зв'язку, їх структура та значення для населення.

Основні нормативні документи, що регламентують надання послуг зв'язку.

Послуги зв'язку, які надаються підприємствами Міністерства зв'язку України: послуги поштово-телеграфного зв'язку; послуги телефонного зв'язку; послуги щодо ремонту телефонних апаратів; послуги радіофікації; послуги телебачення; інтернет-послуги.

Послуги поштово-телеграфного зв'язку: приймання листів і видача на замовлення; телеграм простих і термінових, поздоровних; приймання і виплата переказів; видача бандеролей і посилок; передплата на газети і журнали; переадресування; надання в оренду абонентських скриньок; написання телеграм латинськими літерами.

Послуги телефонного зв'язку: встановлення телефону; надання телефонного зв'язку – місцевого, міжміського та міжнародного; пере- встановлення, переключення та повторне включення телефону; заміна номера телефону; встановлення додаткового телефонного апарата; тимчасове включення і відключення телефону; переоформлення і відновлення договору на надання послуг телефонного зв'язку.

Послуги радіофікації: встановлення радіотрансляційних точок; перестановка радіоточок; тимчасове виключення радіоточок; установка вуличних гучномовців; обслуговування мереж проводового мовлення.

Додаткові види послуг: комп'ютерні і факсові.

Послуги, що надаються «Новою поштою». Шляхи удосконалення послуг зв'язку та підвищення їх ефективності. Повнота надання послуг зв'язку та контроль їх якості. Розвиток та удосконалення системи надання послуг зв'язку.

Послуги стільникового зв'язку та інтернет-послуги.

Закони України про надання послуг зв'язку.

Тема 7. Житлово-комунальні послуги

Роль житлово-комунальних послуг, їх структура та значення для населення.

Основні види житлово-комунальних послуг: житлові послуги; послуги готелів та інших місць проживання; комунальні послуги.

Житлові послуги: надання житлової площі у будинках комунальної власності; надання житлової площі у будинках з відомчою власністю; надання житлової площі у будинках ЖКХ; послуги по обміну житлової площі; послуги по приватизації житлової площі.

Послуги готелів та інших місць проживання: послуги хостелів; послуги мотелів; послуги гуртожитків; послуги інших місць проживання.

Комунальне господарство: санітарно-технічні підприємства - водопроводи, каналізації, підприємства по прибиранню території населених місць і санітарному очищенню домоволодінь; транспортні підприємства; енергетичні підприємства.

Шляхи вдосконалення житлово-комунальних послуг та підвищення їх ефективності. Повнота надання житлово-комунальних послуг та контроль їх якості.

Закони України та постанови про надання житлово-комунальних послуг.

Тема 8. Послуги установ культури

Роль послуг установ культури, їх структура та значення для населення. Основні нормативні документи, що регламентують їх надання.

Діяльність у сфері культури: створення, розповсюдження і популяризація творів літератури і мистецтва; збереження і використання культурних цінностей; естетичне виховання, організування спеціальної освіти, відпочинку і дозвілля громадян.

Особливість послуг у сфері культури: неможливість придбати їх про запас (концерти, циркові програми), неможливість зберігати на складі, неможливість переміщення.

Класифікація послуг у сфері культури:

– культурно-професійна освіта (діяльність архівів, бібліотек, освітня діяльність спеціальних навчальних закладів; окремі види пізнавального туризму, надання відповідних культурних послуг);

– художня творчість (діяльність закладів мистецтва: театрів, концертних організацій, філармоній, цирків; професійних художників, скульпторів, майстрів художніх народних промислів; аматорська творчість щодо надання відповідних культурних послуг);

– відпочинок і розваги населення, які надають організації шоу-бізнесу, грального бізнесу та інші розважальні заклади.

Шляхи вдосконалення послуг установ культури та підвищення їх ефективності. Повнота надання послуг установ культури та контроль їх якості.

Законодавча база щодо діяльності у сфері культури.

Тема 9. Туристичні та екскурсійні послуги

Роль туристичних та екскурсійних послуг, їх структура та значення для населення. Основні нормативні документи, що регламентують їх надання.

Характеристика основних видів туристичних та екскурсійних послуг:

– послуги туристичних бюро, туристичних агенцій, бюро мандрівників;

– туристичний відпочинок і мандрівки за туристичними маршрутами;

– туристичні походи вихідного дня;

– послуги ділового туризму;

– рекламно-інформаційні послуги туристичних підприємств і організацій;

– послуги з надання місць проживання;

– екскурсійні послуги.

Шляхи вдосконалення туристичних та екскурсійних послуг та підвищення їх ефективності. Повнота надання туристичних та екскурсійних послуг та контроль їх якості.

Системи сертифікації та ліцензування туристичної діяльності.

Тема 10. Послуги фізичної культури та спорту

Роль послуг фізичної культури і спорту, їх структура та значення для населення. Масові оздоровчі, фізкультурні і спортивні послуги.

Основні нормативні документи, що регламентують їх надання.

Основні види послуг фізичної культури і спорту:

– проведення занять з фізичної культури і спорту;

– проведення спортивно-масових заходів;

– надання об'єктів фізичної культури і спорту населенню.

Шляхи удосконалення послуг фізичної культури і спорту та підвищення їх ефективності.

Повнота надання послуг фізичної культури і спорту та контроль їх якості.

Законодавча база послуг фізичної культури та спорту.

Тема 11. Медичні, санаторно-оздоровчі, ветеринарні послуги

Роль медичних, санаторно-оздоровчих, ветеринарних послуг, їх структура та значення для населення. Основні заходи і послуги системи охорони здоров'я:

створення здорових і безпечних умов життя; гарантування лікувально-профілактичної допомоги; забезпечення лікарськими і протезними засобами; охорона здоров'я матері та дитини; організація санаторно-курортної діяльності і відпочинку; медична експертиза; медична і фармацевтична діяльність; міжнародне співробітництво з питань охорони здоров'я.

Основні нормативні документи, що регламентують їх надання.

Основні види медичних, санаторно-оздоровчих, ветеринарних послуг:

- послуги стаціонарних лікувальних установ;
- послуги, що надаються у поліклініках;
- послуги, що надаються медперсоналом вдома;
- стоматологічні послуги;
- косметичні послуги;
- санаторно-профілактичні послуги;
- санаторно-оздоровчі послуги;
- ветеринарні послуги.

Шляхи удосконалення медичних, санаторно-оздоровчих, ветеринарних послуг та підвищення їх ефективності. Повнота надання медичних, санаторно-оздоровчих, ветеринарних послуг та контроль їх якості.

Законодавча база щодо надання медичних, санаторно-оздоровчих, ветеринарних послуг.

Тема 12. Послуги правового характеру та послуги банків

Роль послуг правового характеру, їх структуру та значення для населення. Загальна Декларація прав людини. Посилення юридичних гарантій правового положення людини в Україні.

Основні нормативні документи, що регламентують їх надання.

Основні види послуг правового характеру:

- послуги, що надаються органами державного нотаріату;
- послуги, що пов'язані з адвокатурою.

Шляхи удосконалення послуг правового характеру та підвищення їх ефективності. Розглянути повноту надання послуг правового характеру та контроль їх якості.

Роль послуг банків, їх структура та значення для населення. Діяльність банків у сфері надання послуг.

Активні, пасивні та розрахунково-касові операції у банківській сфері.

Основні нормативні документи, що регламентують їх надання.

Основні види послуг банків:

- послуги за вкладами населення;
- приймання різних видів платежів;
- послуги щодо видачі акредитивів, чеків, ощадних книжок та позик;
- послуги щодо операцій з цінними паперами;
- послуги з розміщення лотерей;
- послуги з операцій з вільноконвертованою валютою.

Шляхи удосконалення послуг банків та підвищення їх ефективності. Повнота надання послуг банків та контроль їх якості.

Тема 13. Послуги у галузі освіти

Роль послуг у галузі освіти, їх структура та значення для населення. Освіта як основа інтелектуального, культурного, духовного, соціального, економічного розвитку особистості, суспільства, нації і держави.

Освіта як процес формування знань, духовного обличчя людини під впливом інтелектуальних надбань, моральних і духовних цінностей, процес виховання і самовиховання.

Система освіти: заклади освіти, наукові, науково-методичні і методичні установи, науково-виробничі підприємства, державні і місцеві органи управління освітою, а також самоврядування у сфері освіти.

Основні нормативні документи, що регламентують послуги у галузі освіти.

Основні види послугу галузі освіти:

- послуги у галузі дошкільного виховання;
- послуги у галузі середньої освіти;
- послуги у галузі вищої освіти;
- послуги у галузі технічної підготовки кадрів;
- навчання населення на курсах.

Шляхи удосконалення послуг у галузі освіти та підвищення їх ефективності. Повнота надання послуг у галузі освіти та контроль їх якості.

Закон України «Про освіту».

Тема 14. Послуги закладів ресторанного господарства, торгівлі, послуги ринків

Роль послуг закладів ресторанного господарства, торгівлі, послуг ринків, їх структура та значення для населення.

Торгові послуги як послуги, що мають посередницьке відношення між торгівлею та сферою виробництва, з одного боку, і торгівлею та населення – з іншого.

Основні нормативні документи, що регламентують їх надання.

Основні види послуг закладів ресторанного господарства, торгівлі, послуг ринків:

- послуги роздрібною торгівлі;
- послуги оптовою торгівлі;
- закупівельні послуги;
- послуги маркетингу;
- послуги щодо виробництва кулінарної продукції та кондитерських виробів;
- послуги з реалізації кулінарної продукції;
- послуги сільськогосподарських ринків;
- послуги речових ринків.

Класифікація послуг торгівлі та закладів ресторанного господарства.

Шляхи удосконалення послуг закладів ресторанного господарства, торгівлі, послуг ринків та підвищення їх ефективності. Повнота надання послуг закладів ресторанного господарства, торгівлі, послуг ринків та контроль їх якості.

Тема 15. Окремі види послуг населенню

Окремі види послуг населенню:

- послуги з фінансового посередництва;
 - послуги із страхування життя;
 - послуги із страхування майна;
 - послуги, що пов'язані з операціями на ринку майна (нерухомості);
 - послуги з оренди;
 - послуги щодо складання балансів, консультації з питань податків, управління виробництвом;
 - послуги у галузі реклами;
 - послуги у науковій галузі;
 - послуги щодо встановлення охоронної сигналізації та охорони житла;
 - митні послуги, їх структура та значення для населення.
- Основні нормативні документи, що регламентують їх надання.

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Результати навчання	Навчальна діяльність	Навчальний час здобувача, год.
1	2	3
<p>Знати: сутність основних понять та термінологію у сфері послуг; основні властивості послуг; принципи та особливості класифікації послуг.</p> <p>Вміти: визначати основні критерії послуг; класифікувати послуги.</p>	<p>Тема 1. Послуга як специфічний товар Лекція № 1 План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття і сутність послуги як товару. 2. Властивості послуг: невідчутність; невіддільність, нерозривність виробництва і споживання; непостійність, мінливість якості; недовговічність, нездатність до зберігання; відсутність володіння тощо. 3. Склад і структура сфери послуг. 4. Особливості класифікації послуг. <p>Література: Основна: 1, 2, 3 Додаткова: 10, 18, 21, 24, 29, 30 Інтернет-ресурси: 65</p>	2
	<p>Самостійна робота студентів</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції. 2. Виконання індивідуального завдання. 3. Підготовка до практичного заняття № 1. 	8
	<p>Практичне заняття № 1 План</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вивчення класифікації послуг. 2. Вивчення основних критеріїв класифікації послуг (ВТО, ЮНКТАД, МВФ). 3. Ознайомитись з чинною законодавчою базою щодо організації надання послуг. 	2
<p>Знати: сутність основних положень ГАТС, структуру міжнародної торгівлі послугами, динаміку міжнародної торгівлі послуг, структуру світової торгівлі послугами.</p> <p>Вміти: визначати особливості міжнародної торгівлі послугами, аналізувати структуру та основні елементи ГАТС та</p>	<p>Тема 2. Послуги у міжнародній торгівлі Лекція № 2 План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Генеральна угода про торгівлю послугами (ГАТС). 2. Структура та динаміка міжнародної торгівлі послугами. 3. Пріоритети розвитку сфери послуг в Україні в умовах глобалізації. <p>Література: Основна: 1, 2, 3 Додаткова: 10, 18, 21, 24, 29, 30 Інтернет-ресурси: 65</p>	2
	<p>Самостійна робота студентів</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції. 2. Виконання індивідуального завдання. 3. Підготовка до практичного заняття № 2. 	7

структуру світової торгівлі послугами.	Практичне заняття № 2 План 1. Вивчити структуру та основні елементів ГАТС. 2. Ознайомитись з особливостями міжнародної торгівлі послугами та вивчити головні міжнародні документи, які застосовуються. 3. Визначити пріоритети розвитку сфери послуг в Україні в умовах глобалізації.	2
Знати: особливості державного регулювання соціально-економічних процесів у сфері послуг; перелік дозвільних документів на надання послуг; підходи до управління якості та конкуренто-спроможності послуг.	Тема 3. Якість, безпека та конкуренто-спроможність послуг Лекція № 3 План лекції 1. Мета та передумови державного регулювання соціально-економічних процесів у сфері послуг. 2. Дозвільні документи на надання послуг. 3. Культура надання послуг (етичні основи, діловий етикет і естетичні основи сервісної діяльності). Література: Основна: 1, 2, 3	2
Вміти: визначати основні критерії якості надання послуг; визначати за нормативними документами обов'язкові вимоги щодо якості і безпечності послуг; визначати необхідність сертифікації окремих видів послуг.	Додаткова: 10, 18, 21, 24, 29, 30 Інтернет-ресурси: 65	
	Самостійна робота студентів 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції. 2. Виконання індивідуального завдання. 3. Підготовка до практичного заняття № 3.	7
	Практичне заняття № 3 План 1. Вивчити принципи управління якістю послуг. 2. Проаналізувати нормативні документи, вивчити обов'язкові вимоги щодо якості та безпечності послуг. 3. Вивчити структуру і зміст сертифікатів на окремі види послуг.	2
Знати: значення побутових послуг для економіки та населення країни; класифікацію побутових послуг; підходи до оцінювання їх якості. Вміти: описувати технологію надання окремих видів побутових послуг; визначати повноту	Тема 4. Побутові послуги та умови їх надання Лекція № 4 План лекції 1. Роль побутових послуг, їх структура та значення для населення. 2. Основні законодавчо-нормативні документи, що регламентують їх надання. 3. Характеристика основних видів побутових послуг. Література: Основна: 1, 2, 3 Додаткова: 17, 30, 32 Інтернет-ресурси: 33, 34, 65	2

надання окремих видів побутових послуг.	Лекція № 5 План лекції 1. Шляхи удосконалення побутових послуг та підвищення їх ефективності. 2. Повнота надання побутових послуг та контроль їх якості. Література: Основна: 1, 2, 3 Додаткова: 17, 30, 32 Інтернет-ресурси: 33, 34, 65	2
	Самостійна робота студентів 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції. 2. Виконання індивідуального завдання. 3. Підготовка до практичних занять № 4, 5.	8
	Практичне заняття № 4 План 1. Описати технологію окремих видів побутових послуг. 2. Вивчити основну законодавчо-нормативну базу щодо організації та технології надання окремих видів побутових послуг.	2
	Практичне заняття № 5 План 1. Вивчити правила побутового обслуговування населення, структуру та основні положення та особливості надання послуг. 2. Вивчити нормативну базу щодо надання якості побутових послуг.	2
Знати: значення послуг пасажирського транспорту для економіки та населення країни; класифікацію послуг пасажирського транспорту; характеристику основних видів послуг пасажирського транспорту; підходи до оцінювання їх якості. Вміти: описувати технологію надання окремих видів послуг пасажирського транспорту; визначати повноту надання окремих видів послуг пасажирського транспорту.	Тема 5. Послуги пасажирського транспорту Лекція № 6 План лекції 1. Роль пасажирського транспорту, їх структура та значення для населення. 2. Основні законодавчо-нормативні документи, що регламентують їх надання. 3. Характеристика основних видів послуг пасажирського транспорту та шляхи удосконалення послуг пасажирського транспорту. 4. Повнота надання послуг пасажирського транспорту та контроль їх якості. Література: Основна: 1, 2, 3] Додаткова: 8, 9, 16, 30 Інтернет ресурси: 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42	2
	Самостійна робота студентів 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції. 2. Виконання індивідуального завдання. 3. Підготовка до практичного заняття № 6.	8

	<p>Практичне заняття № 6</p> <p>План</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вивчити основну законодавчо-нормативну базу щодо організації та технології окремих видів послуг пасажирського транспорту, вимог щодо їх якості. 2. Ознайомитись із Законом України «Про транспорт» від 10.11.94 р. із останніми змінами та доповненнями, із Законом України «Про залізничний транспорт» від 04.07.96 р. із останніми змінами та доповненнями та дати визначення основним поняттям щодо пасажирського транспорту. 3. Занотувати та вивчити основні положення Постанови Кабінету Міністрів України від 10.10.95 р. «Правила поведінки громадян на залізничному транспорті». 4. Занотувати та вивчити основні положення Постанови Кабінету Міністрів України від 19.03.97 р. «Про порядок обслуговування громадян залізничним транспортом». 	2
<p>Знати: значення послуг зв'язку для економіки та населення країни; класифікацію зв'язку; характеристику основних видів послуг зв'язку; підходи до оцінки їх якості.</p> <p>Вміти: описувати технологію надання послуг зв'язку; визначати повноту надання окремих видів послуг зв'язку.</p>	<p>Тема 6. Послуги зв'язку</p> <p>Лекція № 7</p> <p>План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Роль послуг зв'язку, їх структура та значення для населення. 2. Основні законодавчо-нормативні документи, що регламентують їх надання. 3. Характеристика основних видів послуг зв'язку, повнота їх надання та контроль якості. 4. Шляхи удосконалення послуг зв'язку. <p>Література:</p> <p>Основна: 1, 2, 3</p> <p>Додаткова: 22, 30</p> <p>Інтернет ресурси: 43, 44</p>	2
	<p>Самостійна робота студентів</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції. 2. Виконання індивідуального завдання, підготовка до тестування. 3. Підготовка до практичного заняття № 7. 	8
	<p>Практичне заняття № 7</p> <p>План</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вивчити особливості надання послуг зв'язку. 2. Вивчити та занотувати основну законодавчо-нормативну базу щодо організації та технології надання окремих видів зв'язку. 3. Користуючись Законом України «Про зв'язок» дати визначення основним термінам. 	2

<p>Знати: значення житлово-комунальних послуг для економіки та населення країни; класифікацію житлово-комунальних послуг; характеристику основних видів житлово-комунальних послуг; підходи до оцінювання їх якості.</p> <p>Вміти: описувати технологію надання житлово-комунальних послуг; визначити повноту надання окремих видів</p>	<p>Тема 7. Житлово-комунальні послуги Лекція № 8 План лекції 1. Роль житлово-комунальних послуг, їх структура та значення для населення. 2. Основні законодавчо-нормативні документи, що регламентують їх надання. 3. Характеристика основних видів житлово-комунальних послуг. 4. Шляхи удосконалення житлово-комунальних послуг. Література: Основна: 1, 2, 3 Додаткова: 24, 30 Інтернет-ресурси: 45, 46</p>	<p>2</p>
<p>житлово-комунальних послуг.</p>	<p>Самостійна робота студентів 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції. 2. Виконання індивідуального завдання. 3. Підготовка до практичного заняття № 8.</p>	<p>8</p>
<p>житлово-комунальних послуг.</p>	<p>Практичне заняття № 8 План 1. Вивчити основну законодавчо-нормативну базу щодо організації та технології надання житлово-комунальних послуг, вимоги до їх якості. 2. Використовуючи житловий кодекс України визначити та занотувати основні положення щодо прав і обов'язків споживачів та держави. 3. За допомогою Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження правил користування електроенергією для населення» вивчити основні правила та обов'язки споживачів, виробників та постачальників електроенергії.</p>	<p>2</p>
<p>Знати: значення послуг культури та спорту для економіки та населення країни; класифікацію послуг фізичної культури, культури та спорту; характеристику основних видів фізичної культури, культури та спорту; підходи до оцінювання їх якості.</p> <p>Вміти: описувати технологію надання послуг установ</p>	<p>Тема 8. Послуги установ культури Лекція № 9 План лекції 1. Роль послуг установ культури, їх значення для економіки та населення країни. 2. Основні законодавчі та нормативні документи, що регламентують їх надання та повнота надання послуг установ культури та контроль їх якості. 3. Характеристика основних видів послуг установ культури. Література: Основна: 1, 2, 3 Додаткова: 21 Інтернет-ресурси: 47, 48, 49, 50</p>	<p>2</p>
<p>послуг установ</p>	<p>Самостійна робота студентів 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції.</p>	<p>7</p>

культури, визначати повноту надання окремих видів послуг установ культури.	2. Виконання індивідуального завдання. 3. Підготовка до практичного заняття № 9.	
	Практичне заняття № 9 План 1. Вивчити основну законодавчо-нормативну базу щодо надання послуг установ культури. 2. Користуючись Законом України «Про культуру» від 14.12.2010 р., вивчити та занотувати основні терміни. 3. На прикладі підприємства, що надає послуги культури (кінотеатру), зробити висновки щодо їх якості та повноти. 4. Користуючись Законом України «Про бібліотеки та бібліотечну справу» від 27.01.95 р., провести оцінку повноти та якості надання послуг бібліотеки ВТЕІ КНТУ.	2
Знати: значення туристичних та екскурсійних послуг для економіки та населення країни, класифікацію туристичних та екскурсійних послуг, характеристику основних видів туристичних та екскурсійних послуг, підходи до оцінювання їх якості.	Тема 9. Туристичні та екскурсійні послуги Лекція № 10 План лекції 1. Роль туристичних та екскурсійних послуг, їх структура та значення для населення. 2. Основні законодавчі і нормативні документи, що регламентують надання туристичних та екскурсійних послуг. 3. Характеристика основних видів туристичних та екскурсійних послуг. 4. Повнота надання туристичних та екскурсійних послуг та контроль їх якості. Література: Основні: 1, 2, 3 Додаткові: 25, 26, 30 Інтернет-ресурс: 47	2
Вміти: описувати технологію надання туристичних та екскурсійних послуг, визначити повноту надання окремих туристичних та екскурсійних послуг.	Самостійна робота студентів 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції. 2. Виконання індивідуального завдання. 3. Підготовка до практичного заняття № 10.	7
	Практичне заняття № 10 План 1. Вивчити особливості надання туристичних та екскурсійних послуг. 2. Вивчити основну законодавчо-нормативну базу щодо організації та технології надання окремих видів туристичних та екскурсійних послуг, вимоги до їх якості. 2. Користуючись Законом України «Про туризм», ознайомитись та занотувати основні терміни і поняття щодо туристичних послуг, визначити права та обов'язки суб'єктів туристичної діяльності. 3. Ознайомитись з Інструкцією «Про порядок видачі суб'єктом підприємництва спеціальних дозволів на діяльність, по-	2

	в'язану з наданням туристичних послуг» та розглянути порядок видачі або відмови видачі цих дозволів.	
Знати: значення послуг фізичної культури та спорту для економіки країни та спорту; класифікацію послуг фізичної культури та спорту; характеристика основних видів послуг фізичної культури та спорту; підходи до оцінювання їх якості.	Тема 10. Послуги фізичної культури та спорту Лекція № 11 План лекції 1. Роль послуг фізичної культури та спорту, їх структура та значення для населення. 2. Опис законодавства та нормативні документи, що регламентують надання послуг фізичної культури та спорту. 3. Характеристика основних видів послуг фізичної культури та спорту.	2
Вміти: оцінювати технологію надання послуг фізичної культури і спорту; визначити повно-ту надання окремих видів послуг фізичної культури та спорту.	Література: Основна: 1, 2, 3 Додаткова: 7, 10, 11, 23 Інтернет-ресурси: 51, 65	
	Самостійна робота студентів 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції. 2. Виконання індивідуального завдання. 3. Підготовка до практичного заняття № 11.	7
	Практичне заняття № 11 План 1. Вивчити основну законодавчо-нормативну базу щодо організації та технології надання окремих видів послуг закладів фізичної культури та спорту. 2. Користуючись Законом України «Про фізичну культуру та спорт», ознайомитись та занотувати основні терміни та визначення щодо надання послуг фізичної культури та спорту. 3. Користуючись даними законом, провести оцінку повноти та якості надання послуг фізичної культури та спорту спортивним закладом.	2
Знати: значення медичних, санаторно-оздоровчих, ветеринарних послуг для економіки та населення; класифікацію медичних, санаторно-оздоровчих, ветеринарних послуг; характеристика основних видів медичних, санаторно-оздоровчих, ветеринарних послуг.	Тема 11. Медичні, санаторно-оздоровчі, ветеринарні послуги Лекція № 12 План лекції 1. Роль медичних, санаторно-оздоровчих, ветеринарних послуг, їх структура та значення для населення. 2. Основні законодавчі та нормативні документи, що регламентують надання медичних, санаторно-оздоровчих, ветеринарних послуг. 3. Характеристика основних видів медичних, санаторно-оздоровчих, ветеринарних послуг. Література: Основна: 1, 2, 3	2

<p>Вміти: описувати технологію надання основних видів медичних, санаторно-оздоровчих, ветеринарних послуг; визначати повноту надання окремих видів медичних, санаторно-оздоровчих, ветеринарних послуг.</p>	<p>Додаткова: 5, 6, 12, 13,15, 19, 27, 31 Інтернет-ресурси: 52, 65</p>	
	<p>Самостійна робота студентів 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції. 2. Виконання індивідуального завдання. 3. Підготовка до практичного заняття № 12.</p>	7
	<p>Практичне заняття № 12 План 1. Вивчити особливості надання медичних, санаторно-оздоровчих, ветеринарних послуг. 2. Вивчити основну законодавчу та нормативну базу щодо надання медичних, санаторно-оздоровчих, ветеринарних послуг.</p>	2
	<p>3. Користуючись Законом України «Про охорону здоров'я», ознайомитись та занотувати в добровільному порядку основні терміни і поняття щодо технології надання послуг, зробити висновки. 4. Ознайомитись з основними нормативними та законодавчими документами, що регламентують надання ветеринарних послуг.</p>	
<p>Знати: значення послуг правового характеру та банків; класифікацію послуг правового характеру та банків; характеристику основних послуг правового характеру та банків; підходи до оцінювання їх якості.</p>	<p>Тема 12. Послуги правового характеру та послуги банків Лекція № 13 План лекції 1. Роль послуг правового характеру та банків, їх структура. 2. Основні законодавчо-нормативні документи, що регламентують надання послуг правового характеру та банків. 3. Характеристика основних видів послуг правового характеру та банків. Література: Основна: 1, 2, 3 Додаткова: 10, 21, 22, 30 Інтернет-ресурси: [53, 54, 55</p>	2
<p>Вміти: опанувати технологію надання послуг правового характеру та банків, визначити повноту надання окремих видів послуг правового характеру та банків.</p>	<p>Самостійна робота студентів 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції. 2. Виконання індивідуального завдання. 3. Підготовка до практичного заняття № 13.</p>	7
	<p>Практичне заняття № 13 План 1. Вивчити особливості надання послуг правового характеру та банків 2. Вивчити основну законодавчо-нормативну базу щодо надання послуг правового характеру та послуг банків. 3. Користуючись Законами України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність» і «Про нотаріат», ознайомитись та дати визначення основним термінам і поняттям щодо технології надання послуг. 4. Користуючись Законом України «Про банки і банківську діяльність», ознайомитись та дати визначення основним термінам і поняттям щодо технології надання банківських послуг.</p>	2

Знати: роль послуг у галузі освіти для населення та економіки країни; класифікацію послуг у галузі освіти; характеристику основних видів послуг у галузі освіти.	Тема 13. Послуги у галузі освіти Лекція № 14 План лекції 1. Роль освітянських послуг, їх структура та значення для населення. 2. Основні законодавчо-нормативні документи, що регламентують надання освітянських послуг.	2
Вміти: оцінювати технологію надання основних видів освітянських послуг; визначати повноту надання окремих видів послуг у галузі освіти.	3. Характеристика основних видів освітянських послуг. Література: Основна: 3 Додаткова: 4, 20, 14 Інтернет-ресурси: 56, 57	
	Самостійна робота студентів 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції. 2. Виконання індивідуального завдання. 3. Підготовка до практичного заняття № 14.	7
	Практичне заняття № 14 План 1. Вивчити особливості надання послуг у галузі освіти. 1. Вивчити основну законодавчо-нормативну базу щодо надання послуг у галузі освіти. 2. Користуючись Постановою Кабінету Міністрів України «Про перелік платних послуг, які можуть надаватись державними навчальними закладами», дати класифікацію видів послуг у галузі освіти.	2
Знати: послуги закладів ресторанного господарства для економіки та населення країни; класифікацію послуг ресторанного господарства; характеристику основних видів послуг ресторанного господарства; підходи до оцінювання їх якості.	Тема 14. Послуги закладів ресторанного господарства, торгівлі, послуги ринків Лекція 15 План лекції 1. Роль послуг закладів ресторанного господарства, їх структура та значення для населення. 2. Основні нормативно-технічні документи, що регламентують їх надання. 3. Характеристика основних видів послуг закладів ресторанного господарства та повнота надання послуг закладів ресторанного господарства та контроль їх якості. 4. Шляхи удосконалення послуг закладів ресторанного господарства. Література: Основна: 1, 2, 3 Додаткова: 21, 29, 30 Інтернет-ресурси: 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64	2

<p>Знати: послуги торгівлі та ринків для економіки та населення країни; класифікацію послуг торгівлі та ринків; характери-стику основних видів послуг торгівлі та ринків; підходи до оцінювання їх якості.</p>	<p>Лекція 16 План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Роль послуг торгівлі та ринків, їх структура та значення для населення. 2. Основні нормативно-технічні документи, що регламентують надання послуг торгівлі та ринків. 3. Характеристика основних видів послуг торгівлі та ринків. 4. Повнота надання послуг торгівлі та ринків, контроль їх якості. 	<p>2</p>
<p>Вміти: описувати технологію надання послуг закладів ресторанного господарства; визначати повноту надання окремих видів послуг громадського харчування.</p> <p>Вміти: описувати технологію надання послуг торгівлі та ринків; визначати повноту надання окремих видів послуг торгівлі та ринків.</p>	<p>Самостійна робота студентів</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції. 2. Виконання індивідуального завдання. 3. Підготовка до практичних занять № 15, 16. 	<p>8</p>
	<p>Практичне заняття № 15 План</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вивчити основну законодавчо-нормативну базу щодо надання послуг закладів ресторанного господарства. 2. Користуючись Наказом Міністерства економіки України «Правила роботи підприємств громадського харчування» (на прикладі кафе), зробити висновки щодо якості та повноти надання послуг. 	<p>2</p>
	<p>Практичне заняття № 16 План</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вивчити основну законодавчо-нормативну базу щодо надання послуг торгівлі та ринків. 2. Користуючись Наказом Міністерства Економіки з питань європейської інтеграції України «Правила торгівлі на ринках» (на прикладі ринку роздрібної торгівлі «Урожай»), зробити висновки щодо якості та повноти надання послуг. 	<p>2</p>
<p>Знати: роль послуг фінансового посередництва та страхування для населення та економіки країни; види окремих послуг населенню; характеристику основних видів послуг населенню; підходи до оцінювання їх якості.</p> <p>Вміти: описувати технологію окремих видів послуг населенню; визначати повноту надання</p>	<p>Тема 15. Окремі види послуг населенню Лекція № 17 План лекції</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Роль окремих видів послуг, їх структура та значення для населення. 2. Основна законодавчо-нормативна база, що регламентує надання послуг з фінансового посередництва, страхування життя, страхування майна, з операціями на ринку майна (нерухомості), з оренди, щодо складання балансів, консультацій з питань податків, в галузі реклами, у науковій галузі, митні послуги. <p>Література: Основна: 1, 2, 3 Додаткова: 21, 30 Інтернет-ресурси: 65</p>	<p>2</p>

окремих видів послуг.	Самостійна робота студентів 1. Вивчення та доповнення матеріалу лекції. 2. Виконання індивідуального завдання. 3. Підготовка до практичного заняття № 17.	8
	Практичне заняття № 17 План 1. Вивчити основну законодавчо-нормативну базу, що регламентує надання наступних послуг: фінансових, страхування життя. 2. Встановити шляхи удосконалення окремих видів послуг та підвищення їх якості.	2
Разом		180

III. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА

Основні:

1. Анопій В.В., Олексин І.І., Шутовська Н.О., Футало Т.В. *Організація і технологія надання послуг*. Львів : Академія, 2006. 312 с.
2. Бохан А.В. *Світовий ринок товарів та послуг : опорний конспект лекцій*. Київ : КНТЕУ 2015. 170 с.
3. Самойленко А.А. *Технологія та контроль за якістю надання послуг : навч. посіб.* Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2003. 244 с.

Додаткові:

4. Бирюков А.Л. *Управление знаниями и инновационный маркетинг образовательных услуг. Инновации в образовании*. 2006. № 2. С. 14-25.
5. Булеев А.И. *Учет синергетического аспекта в сфере рекреационных услуг. Конъюнктура товарных рынков*. 2011. № 2. С. 25-28.
6. Ведмідь Н.І. *Критерії сегментації ринку санаторно-курортних та оздоровчих послуг. Економіка & держава*. 2013. № 6. С. 46-49.
7. Ворожцова Т.В. *Сучасні оздоровчі технології у фізичному вихованні. Соціально-політичні, економічні та гуманітарні виміри європейської інтеграції України : зб. наук. пр. IV Міжнар. наук.-практ. конф., м. Вінниця, 18-20 травн. 2016 р. Вінниця, 2016. Ч. 2. С. 308-314.*
8. Гнатик Я.Б. *Удосконалення показників оцінки стану ринку автотранспортних послуг. Статистика України*. 2009. № 4. С. 63-67.
9. Дергоусова А.О. *Позиціонування залізничного транспорту на ринку туристичних послуг. Економіка, фінанси, право*. 2013. № 12. С. 4-7.
10. Іляш О. *Стратегічні орієнтири державної політики України в напрямі підвищення якості соціальних послуг. Журнал європейської економіки*. 2012. № 2. С. 215-227.
11. Козут І., Маринич В. *Традиційні підходи до організації фізкультурно-оздоровчої роботи в закладах освіти різних країн світу. Теорія і методика фізичного виховання і спорту*. 2013. № 2. С. 81-86.
12. Корнацька Р. *Сутність медичної послуги в контексті суспільних благ. Ринок цінних паперів*. 2010. № 1-2. С. 3-12.
13. Корнацька Р. *Удосконалення критеріїв та методів фінансування медичних послуг в Україні. Ринок цінних паперів України*. 2013. № 9-10. С. 47-53.
14. Лапа М. *Підвищення якості освітніх послуг з перепідготовки та підвищення кваліфікації персоналу. Стандартизація, сертифікація, якість*. 2011. № 5. С. 41-47.
15. Мазаракі А., Ведмідь Н. *Сервісна концепція управління підприємствами санаторно-курортної сфери. Вісник КНТЕУ*. 2013. № 5. С. 5-18.
16. Майборода Ю.В. *Прогнозування обсягів пасажирських перевезень на ринку автотранспортних послуг. Економіка & держава*. 2015. № 1. С. 88-91.
17. Моргулець О.Б., Гончаренко О.В. *Бізнес у сфері побутового обслуговування як вид господарювання в сучасних умовах економіки України. Проблеми науки*. 2012. № 10. С. 35-40.

18. Моргулець О.Б. Класифікація та систематизація послуг в контексті розвитку теорії сервіс-менеджменту. *Економіка & держава*. 2014. № 8. С. 47-50.

19. Пашков В. Державний сектор надання медичних послуг та забезпечення медичною допомогою. *Підприємництво, господарство і право*. 2006. № 12. С. 14-17.

20. Пилипчук В. Маркетингове забезпечення якості освітніх послуг. *Маркетинг в Україні*. 2009. № 4. С. 22-28.

21. Решетняк Е. *Современные методы управления предприятием сферы услуг*. Харьков : Фактор, 2008. 544 с.

22. Романенко М. *Качество телефонного сервиса в ведущих банках Украины. Маркетинговые исследования в Украине*. 2011. № 6. С. 44-50.

23. Саенко В.Г. *Прагматическая оценка услуг физкультурно-оздоровительной и спортивной сферы*. *Економіка & держава*. 2016. № 9. С. 45-50.

24. *Світовий ринок товарів та послуг : підручник у 2-х частинах. Ч. 2 / А.А. Мазаракі, Є.М. Воронова, І.В. Чаус та ін.; за заг. ред. А.А. Мазаракі*. Харків : Ранок, 2008. 240 с.

25. *Світова розкіш. Міжнародний туризм*. 2016. № 2. С. 60-63.

26. Скоробогатова Т.Н. *Туризм: особенности развития услуги в условиях логистизации. Логистика: проблемы и решения*. 2014. № 6. С. 34-40.

27. Стародуб В.А. *Державне регулювання ринку медичних послуг. Сучасний стан та перспективи розвитку фінансової системи України : зб. наук. пр. Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф., м. Вінниця, 25 квіт. 2012 р. Вінниця, 2012. С. 112-114.*

28. Стахів І. *Фінансування спортивно-оздоровчих послуг*. *Вісник КНТЕУ*. 2015. № 2. С. 95-102.

29. *Товарознавство. Послуги : робоча програма: освіт.-кваліф. рівень «бакалавр»: галузь знань 0305 «Економіка і підприємництво»: напр. підгот. 030510 «Товарознавство і торговельне підприємництво» / авт.: А.А. Самойленко, О.В. Романенко*. Київ : КНТЕУ, 2014. 26 с.

30. *Товарознавство. Послуги : опорний конспект лекцій / авт.: О.В. Романенко, А.А. Самойленко*. Київ : КНТЕУ, 2014. 146 с.

31. Цьохла С. *Актуалізація підвищення якості послуг у розвитку курортно-рекреаційної сфери України*. *Журнал європейської економіки*. 2010. № 1. С. 59-72.

32. Хлістунова Н.В. *Перспективи розвитку вітчизняних підприємств сфери побутового обслуговування населення на прикладі ринку автосервісу України*. *Економіка & держава*. 2012. № 12. С. 82-85.

Інтернет-ресурси:

33. Про затвердження правил побутового обслуговування населення : Постанова Кабінету міністрів України від 16.05.94 р. № 313. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/view/kp940313?an=0&ed=2013 12 25>

34. 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. URL: <http://search.ligazakon.Ua/l doc2.nsf/link1/REG5024Z.html>

35. Про транспорт: Закон України від 10.11. 94 р. № 232/94-ВР. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/232/94-%D0%B2%D1%80>

36. Про залізничний транспорт: Закон України від 04.07.96 р. № 273/96-ВР. URL: <http://zakonO.rada.gov.ua/laws/show/273/96-%D0%B2%D1%80>

37. Про порядок обслуговування громадян залізничним транспортом: Постанова Кабінету Міністрів України від 19.03.97 р. № 252. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/252-97-%D0%BF>

38. Про затвердження Правил перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України 27.12.2006 № 1196. URL: <http://zakonO.rada.gov.ua/laws/show/z0310-07>

39. Правила поведінки громадян на залізничному транспорті : Постанова Кабінету Міністрів України від 10.10.95. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/903-95-%D0%BF>

40. Про затвердження правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту : Постанова Кабінету Міністрів України від 18.02.97 р. №176. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/176-97-%D0%BF>

41. Про затвердження Правил надання населенню послуг з перевезень міським електротранспортом : Постанова Кабінету Міністрів України від 23.12.04 р. № 1735. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/386-97-%D0%BF>

42. Про затвердження Авіаційних правил України «Правила сертифікації суб'єктів, що надають агентські послуги з продажу повітряних перевезень» : Наказ державної авіаційної служби України від 15.03.2018 № 231. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0407-18>

43. Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 11.04.12 № 295. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/295-2012-%D0%BF>

44. Про затвердження Правил надання послуг поштового зв'язку: Постанова Кабінету Міністрів України від 05.03.2009 р. № 270. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/270-2009-%D0%BF>

45. Про житлово-комунальні послуги : Закон України від 24.06.04 № 1875-IV. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2189-19>

46. Про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної води і водовідведення : Постанова Кабінету Міністрів України від 21.07.05 р. № 630. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/630-2005-%D0%BF>

47. Закон України про культуру від 14.12.2010 № 2778-VI. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2778-17>

48. Про затвердження переліку платних послуг, які можуть надаватися закладами культури і мистецтв, заснованими на державній та комунальній формі власності: Постанова Кабінету Міністрів України від 12.12.2011 № 1271. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/l271-2011-%D0%BF>

49. Про бібліотеку та бібліотечну справу : Закон України від від 27.01.1995 № 32/95-ВР. URL: <http://zakonO.rada.gov.ua/laws/show/32/95-%D0%B2%D1%80>

50. Про затвердження типових правил користування бібліотеками в Україні : Наказ Міністерства культури і мистецтв України від 05.05.1999 № 275. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0449-99>

51. Про фізичну культуру і спорт : Закон України від 24.12.1993 № 3808-XII. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/3808-12>
52. Про курорти : Закон України від 05.10.2000 № 2026-III. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2026-14>
53. Про адвокатуру та адвокатську діяльність : Закон України від 05.07.2012 № 5076-VI. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/5076-17>
54. Про нотаріат : Закон України від 02.09.1993 № 3425-XII. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3425-12>
55. Про банки і банківську діяльність : Закон України від 07.12.2000 № 2121-III. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2121-14>
56. Про освіту : Закон України від 05.09.2017 № 2145-VIII. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2145-19>
57. Про вищу освіту: Закон України від 01.07.2014 № 1556-VII. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1556-18>
58. Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування населення : Постанова Кабінету Міністрів України від 15.06.06 р. №833. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/833-2006-%D0%BF>
59. Про затвердження Правил роботи дрібнороздрібної торговельної мережі: Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 08.07.1996 № 369. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z0372-96>
60. Про затвердження Правил продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями : Наказ міністерства економіки України від від 19.04.2007 № 103. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/z1181-07>
61. Про затвердження Правил роздрібної торгівлі продовольчими товарами : Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 11.07.2003 № 185. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0628-03>
62. Про затвердження Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами : Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 19.04.2007 № 104. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z1257-07>
63. 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 26.02.2002 № 57/188/84/105. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0288-02>
64. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства : Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 24.07.2002 № 219. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02>
65. Про захист прав Споживачів : Закон України від від 12.05.1991 № 1023-XII. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>