

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**

**Навчально-науковий інститут бізнесу та сучасних технологій  
Кафедра товарознавства, біотехнології, експертизи та митної справи**

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Завідувач кафедри

*G. Masy*  
« 24 » \_\_\_\_\_ //

Г.О. Бірта

\_\_\_\_\_ 2020 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА**

навчальної дисципліни «Експертиза послуг»

освітні програми «Товарознавство і комерційна діяльність»,

«Товарознавство та експертиза в митній справі»

спеціальність 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність

галузь знань 07 Управління та адміністрування

ступінь вищої освіти магістр

Робоча програма навчальної дисципліни «Експертиза послуг» схвалена та рекомендована до використання в освітньому процесі на засіданні кафедри товарознавства, біотехнології, експертизи та митної справи

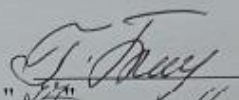
Протокол від « *24* » \_\_\_\_\_ // \_\_\_\_\_ 20 *20* року № *4*

**Полтава 2020**

Укладачі: Кобищан Г. Д. доцент кафедри ТБЕМС, к.т.н., доцент

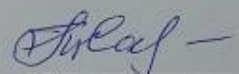
**ПОГОДЖЕНО:**

Гарант освітньої програми «Товарознавство і комерційна діяльність» спеціальності 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність ступеня магістр

  
Г.О. Бірта  
"27" "11" 2020 р.

**ПОГОДЖЕНО**

Гарант освітньої програми «Товарознавство та експертиза в митній справі» спеціальності 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність ступеня магістр

  
Т.В. Сахно  
"27" "11" 2020 р.

## ЗМІСТ

Розділ 1. Опис навчальної дисципліни .....	4
Розділ 2. Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання.....	4
Розділ 3. Програма навчальної дисципліни.....	5
Розділ 4. Тематичний план навчальної дисципліни.....	8
Розділ 5. Система оцінювання знань студентів.....	13
Розділ 6. Інформаційні джерела .....	14
Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни.....	14

## Розділ 1. Опис навчальної дисципліни

**Таблиця 1.** Опис навчальної дисципліни «Експертиза послуг»

Місце у структурно-логічній схемі підготовки	<i>Пререквізити:</i> Експертний консалтинг <i>Постреквізити:</i> Експертиза в митній справі та міжнародній торгівлі	
Мова викладання	Українська	
Статус дисципліни – обов’язкова		
Курс/семестр вивчення	1 курс, 2 семестр	
Кількість кредитів ЄКТС/ кількість модулів	5/2	
Денна форма навчання:		
Кількість годин: – загальна кількість: 2 семестр 150.		
- лекції: 20		
- практичні (семінарські, лабораторні) заняття: 40		
- самостійна робота: 90		
- вид підсумкового контролю: ПМК		
Заочна форма навчання		
Кількість годин: – загальна кількість: 2 семестр 150		
- лекції: 2 семестр 10		
- практичні 2 семестр 6		
- самостійна робота: 2 семестр 134		
- вид підсумкового контролю: 2 семестр _ ПМК		

## Розділ 2. Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

**Мета** навчальної дисципліни: формування системи знань щодо основних понять експертизи послуг, основних правил та існуючих підходів до оцінки якості послуг, методів визначення повноти та якості надання послуг, які можуть бути використані при експертизі; документального оформлення результатів експертизи послуг; вивчення особливостей проведення експертизи окремих видів послуг, що надаються населенню України.

**Таблиця 2.** Перелік компетентностей та програмні результати навчання

№ з/п	Компетентності, якими повинен оволодіти студент	Програмні результати навчання
<i>Загальні компетентності</i>		
1	ЗК 2 Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми	ПР02 Визначати, аналізувати проблеми підприємництва, торгівлі і біржової діяльності та розробляти заходи щодо їх вирішення
2	ЗК 5 визначеність і наполегливість	ПР 07 Оцінювати продукцію, товари,

	щодо поставлених завдань і взятих обов'язків	послуги, а також процеси, що відбуваються в підприємницьких, торговельних та біржових структурах, і робити відповідні висновки для прийняття управлінських рішень
<b>Спеціальні, фахові, предметні</b>		
5	СК 7 Здатність проводити оцінювання продукції, товарів і послуг в підприємницькій, торговельній або біржовій діяльності	ПР 09 Вміти вирішувати проблемні питання, що виникають в діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур за умов невизначеності та ризиків
	СК 11 Здатність на основі глибоких знань застосовувати сучасні методи експертизи товарів і послуг, в т.ч. у міжнародній торгівлі	ПР 11 Вміти професійно, в повному обсязі на основі глибоких знань застосовувати сучасні методи експертизи товарів та послуг, в т.ч. у міжнародній торгівлі

### Розділ 3. Програма навчальної дисципліни

#### Модуль 1

##### Загальні підходи до експертизи послуг

##### Тема 1. Основні поняття, терміни та методи експертизи послуг.

Поняття «експертиза послуг» і його відмінність від контролю. Поняття і терміни щодо якості послуг та їх надання.

Підходи до оцінки якості послуг. Якість послуг, поняття якості, проблеми якості, чинники формування та збереження якості.

Порівняльна характеристика вимог щодо якості та безпечності послуг, діючих в Україні, Європі, світі.

Підстави для призначення експертизи послуг. Методи визначення повноти та якості надання послуг, які можуть бути використані при експертизі.

Загальна технологія експертизи якості та повноти надання послуг. Експертиза наявних документів. Експертиза дотримання технології надання послуг та обслуговування. Оформлення результатів експертизи.

##### Тема 2. Сертифікація послуг.

Призначення та відмінні риси добровільної сертифікації. Організація і порядок проведення добровільної сертифікації.

Організаційно-методичні зсади сертифікації послуг. Особливості проведення сертифікації окремих видів послуг в Україні.

Міжнародні вимоги до сертифікації послуг.

Відповідальність за порушення законодавства про сертифікацію.

#### Модуль 2

##### Організація, технологія надання та особливості експертизи окремих видів послуг

##### Тема 3. Організація, технологія надання та особливості експертизи побутових послуг.

Поняття, що використовуються під час проведення експертизи побутових послуг. Основні нормативно-правові акти та технічні документи, що регламентують надання побутових послуг.

Контроль якості та повноти надання побутових послуг.

Особливості експертизи визначення категорійності підприємств побутового обслуговування. Основні відмінності у кількості та якості послуг, що надаються підприємствами різних категорій.

Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні побутових послуг.

Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи побутових послуг.

Документальне оформлення результатів експертизи побутових послуг. Розгляд спірних питань.

**Тема 4. Організація, технологія надання та особливості експертизи послуг пасажирського транспорту.**

Поняття, що використовуються під час проведення експертизи послуг пасажирського транспорту. Основні нормативно-правові акти та технічні документи, що регламентують надання послуг пасажирського транспорту.

Контроль якості та повноти надання послуг пасажирського транспорту.

Особливості експертизи послуг різного виду пасажирського транспорту. Відповідність кількості та якості послуг пасажирського транспорту різних типів комфортності.

Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні послуг пасажирського транспорту.

Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи послуг пасажирського транспорту. Документальне оформлення результатів експертизи послуг пасажирського транспорту. Розгляд спірних питань.

**Тема 5. Організація, технологія надання та особливості експертизи послуг зв'язку**

Поняття, що використовуються під час проведення експертизи послуг зв'язку. Основні нормативно-правові акти та технічні документи, що регламентують надання послуг зв'язку.

Контроль якості та повноти надання послуг зв'язку.

Особливості експертизи послуг зв'язку різного виду. Відповідність кількості та якості послуг зв'язку їх вартості.

Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні послуг зв'язку.

Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи послуг зв'язку. Документальне оформлення результатів експертизи послуг зв'язку. Розгляд спірних питань.

**Тема 6. Організація, технологія надання та особливості експертизи житлово-комунальних послуг.**

Поняття, що використовуються під час проведення експертизи житлово-комунальних послуг. Основні нормативно-правові акти та технічні документи, що регламентують надання житлово-комунальних послуг.

Контроль якості та повноти надання житлово-комунальних послуг.

Особливості експертизи житлово-комунальних послуг різного виду. Відповідність кількості та якості житлово-комунальних послуг їх вартості.

Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні житлово-комунальних послуг.

Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи житлово-комунальних послуг. Документальне оформлення результатів експертизи житлово-комунальних послуг. Розгляд спірних питань.

**Тема 7. Організація, технологія надання та особливості експертизи туристичних та екскурсійних послуг.**

Поняття, що використовуються під час проведення експертизи туристичних та екскурсійних послуг. Основні нормативно-правові акти та технічні документи, що регламентують надання туристичних та екскурсійних послуг.

Контроль якості та повноти надання туристичних та екскурсійних послуг.

Особливості експертизи туристичних та екскурсійних послуг різного виду. Відповідність кількості та якості туристичних та екскурсійних послуг їх вартості.

Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні туристичних та екскурсійних послуг.

Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи туристичних та екскурсійних послуг. Документальне оформлення результатів експертизи туристичних та екскурсійних послуг. Розгляд спірних питань.

#### **Тема 8. Організація, технологія надання та особливості експертизи медичних, санаторно-оздоровчих послуг.**

Поняття, що використовуються під час проведення експертизи медичних та санаторно-оздоровчих послуг. Основні нормативно-правові акти та технічні документи, що регламентують надання медичних та санаторно-оздоровчих послуг.

Контроль якості та повноти надання медичних та санаторно-оздоровчих послуг.

Особливості експертизи медичних та санаторно-оздоровчих послуг різного виду. Відповідність кількості та якості медичних та санаторно-оздоровчих послуг їх вартості.

Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні медичних та санаторно-оздоровчих послуг.

Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи медичних та санаторно-оздоровчих послуг. Документальне оформлення результатів експертизи медичних та санаторно-оздоровчих послуг. Розгляд спірних питань.

#### **Тема 9. Організація, технологія надання та особливості експертизи готельних послуг.**

Поняття, що використовуються під час проведення експертизи готельних послуг. Основні нормативно-правові акти та технічні документи, що регламентують надання готельних послуг.

Контроль якості та повноти надання готельних послуг.

Особливості експертизи готельних послуг різного виду. Відповідність кількості та якості готельних послуг їх вартості.

Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні готельних послуг.

Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи готельних послуг. Документальне оформлення результатів експертизи готельних послуг. Розгляд спірних питань.

#### **Тема 10. Організація, технологія надання та особливості експертизи послуг громадського харчування.**

Поняття, що використовуються під час проведення експертизи послуг громадського харчування. Основні нормативно-правові акти та технічні документи, що регламентують надання послуг громадського харчування.

Контроль якості та повноти надання послуг громадського харчування.

Особливості експертизи послуг громадського харчування різного виду. Відповідність кількості та якості послуг громадського харчування їх вартості.

Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні послуг громадського харчування.

Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи послуг громадського харчування. Документальне оформлення результатів експертизи послуг громадського харчування. Розгляд спірних питань.

## Розділ 4. Тематичний план навчальної дисципліни

Таблиця 4 Тематичний план навчальної дисципліни «Експертиза послуг»

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кількість годин
<b>Модуль 1. Загальні підходи до експертизи послуг</b>					
<p><b>Тема 1. Основні поняття, терміни та методи експертизи послуг</b></p> <p><b>Лекція 1.</b> Основні поняття, терміни та методи експертизи послуг</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поняття «експертиза послуг» і його відмінність від контролю.</li> <li>2. Підходи до оцінки якості послуг.</li> <li>3. Підстави для призначення експертизи послуг.</li> <li>4. Методи визначення повноти та якості надання послуг, які можуть бути використані при експертизі.</li> <li>5. Загальна технологія експертизи якості та повноти надання послуг.</li> </ol>	2	<p><b>Практичне заняття</b></p> <p>Загальні поняття теорії та практика експертизи послуг.</p> <p>Вивчення основних термінів у галузі експертизи послуг; законодавчо-правової бази щодо вимог до якості надання послуг; основних параметрів, які визначають якість надання послуг.</p>	4	<p style="text-align: center;">Завдання</p> <p>Скласти самостійний конспект в довільній формі за питаннями:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Методи визначення повноти та якості надання послуг, які можуть бути використані при експертизі. Загальна технологія експертизи якості та повноти надання послуг.</li> </ol>	8
<p><b>Тема 2. Сертифікація послуг</b></p> <p><b>Лекція 2.</b> Сертифікація послуг</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Організація і порядок проведення добровільної сертифікації.</li> <li>2. Організаційно-методичні засади сертифікації послуг.</li> <li>3. Міжнародні вимоги до сертифікації послуг.</li> <li>4. Відповідальність за порушення законодавства про сертифікацію.</li> </ol>	2	<p><b>Практичне заняття</b></p> <p>Добровільна сертифікація окремих видів в Системі УкрСЕПРО</p> <p>Вивчення особливостей проведення добровільної сертифікації окремих видів послуг в Системі УкрСЕПРО.</p>	4	<p style="text-align: center;">Завдання</p> <p>Скласти самостійний конспект в довільній формі за питаннями:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Міжнародні вимоги до сертифікації послуг. Відповідальність за порушення законодавства про сертифікацію.</li> </ol>	10



<b>Модуль 2. Організація, технологія надання та особливості експертизи окремих видів послуг</b>					
<p><b>Тема 3. Організація, технологія надання та особливості експертизи побутових послуг</b></p> <p><b>Лекція 3.</b> Організація, технологія надання та особливості експертизи побутових послуг</p> <p>1. Контроль якості та повноти надання побутових послуг.</p> <p>2. Особливості експертизи визначення категорійності підприємств побутового обслуговування.</p> <p>3. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні побутових послуг.</p> <p>4. Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи побутових послуг.</p>	2	<p><b>Практичне заняття</b></p> <p>Експертиза побутових послуг. Вивчення вимог до порядку надання побутових послуг та проведення процедури їх експертизи.</p>	8	<p>Завдання</p> <p>Скласти самостійний конспект в довільній формі за питаннями: Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи побутових послуг.</p>	8
<p><b>Тема 4. Організація, технологія надання та особливості експертизи послуг пасажирського транспорту</b></p> <p><b>Лекція 4.</b> Організація, технологія надання та особливості експертизи послуг пасажирського транспорту</p> <p>1. Контроль якості та повноти надання послуг пасажирського транспорту.</p> <p>2. Особливості експертизи послуг різного виду пасажирського транспорту.</p> <p>3. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні послуг пасажирського транспорту.</p> <p>4. Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи послуг пасажирського транспорту.</p>	2	<p><b>Практичне заняття</b></p> <p>Експертиза послуг пасажирського транспорту Вивчення вимог до порядку встановлення та розрахунку параметрів щодо безпеки перевезення пасажирів; з'ясування порядку встановлення комфортності автобусів, призначених для перевезення пасажирів.</p>	4	<p>Завдання</p> <p>Скласти самостійний конспект в довільній формі за питаннями: 1. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні послуг пасажирського транспорту. Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи послуг пасажирського транспорту.</p>	10
<p><b>Тема 5. Організація, технологія надання та</b></p>	2	Не передбачено		Завдання	8

<p><b>особливості експертизи послуг зв'язку</b>  <b>Лекція 5.</b> Організація, технологія надання та особливості експертизи послуг зв'язку  1. Контроль якості та повноти надання послуг зв'язку.  2. Особливості експертизи послуг зв'язку різного виду.  3. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні послуг зв'язку.  4. Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи послуг зв'язку.</p>				<p>Скласти самостійний конспект в довільній формі за питаннями:  1. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні послуг зв'язку.  Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи послуг зв'язку.</p>	
<p><b>Тема 6. Організація, технологія надання та особливості експертизи житлово-комунальних послуг</b>  <b>Лекція 6.</b> Організація, технологія надання та особливості експертизи житлово-комунальних послуг  1. Основні нормативно-правові акти та технічні документи, що регламентують надання житлово-комунальних послуг.  2. Контроль якості та повноти надання житлово-комунальних послуг.  3. Особливості експертизи житлово-комунальних послуг різного виду.  4. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні житлово-комунальних послуг.  5. Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи житлово-комунальних послуг.</p>	2	Не передбачено	–	<p>Скласти самостійний конспект в довільній формі  1. Особливості експертизи житлово-комунальних послуг різного виду.  2. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні житлово-комунальних послуг.  Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи житлово-комунальних послуг.</p>	10
<p><b>Тема 7. Організація, технологія надання та особливості експертизи туристичних та</b></p>	2	<p><b>Практичне заняття</b>  Експертиза туристичних та</p>	4	Завдання	8

<p><b>екскурсійних послуг</b>  <b>Лекція 7.</b> Організація, технологія надання та особливості експертизи туристичних та екскурсійних послуг</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Контроль якості та повноти надання туристичних та екскурсійних послуг.</li> <li>2. Особливості експертизи туристичних та екскурсійних послуг різного виду.</li> <li>3. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні туристичних та екскурсійних послуг.</li> <li>4. Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи туристичних та екскурсійних послуг.</li> </ol>		<p>екскурсійних послуг  Вивчення порядку оцінювання туристичних та екскурсійних послуг</p>		<p>Скласти самостійний конспект в довільній формі за питаннями:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні туристичних та екскурсійних послуг.</li> </ol> <p>Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи туристичних та екскурсійних послуг.</p>	
<p><b>Тема 8. Організація, технологія надання та особливості експертизи медичних, санаторно-оздоровчих послуг</b>  <b>Лекція 8.</b> Організація, технологія надання та особливості експертизи медичних, санаторно-оздоровчих послуг</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Контроль якості та повноти надання медичних та санаторно-оздоровчих послуг.</li> <li>2. Особливості експертизи медичних та санаторно-оздоровчих послуг різного виду.</li> <li>3. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні медичних та санаторно-оздоровчих послуг.</li> <li>4. Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи медичних та санаторно-оздоровчих послуг.</li> </ol>	2	<p><b>Практичне заняття.</b>  Експертиза санаторно-оздоровчих послуг  Вивчення порядку проведення експертизи санаторно-оздоровчих послуг</p>	4	<p>Завдання</p> <p>Скласти самостійний конспект в довільній формі за питаннями:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні медичних та санаторно-оздоровчих послуг.</li> </ol> <p>Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи медичних та санаторно-оздоровчих послуг.</p>	10
<p><b>Тема 9. Організація, технологія надання та особливості експертизи готельних послуг</b></p>	2	<p><b>Практичне заняття.</b>  Експертиза готельних послуг</p>	8	<p>Завдання</p>	8

<p><b>Лекція 9.</b> Організація, технологія надання та особливості експертизи готельних послуг</p> <p>1. Контроль якості та повноти надання готельних послуг.</p> <p>2. Особливості експертизи готельних послуг різного виду.</p> <p>3. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні готельних послуг.</p> <p>4. Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи готельних послуг.</p>		<p>Вивчення порядку оцінювання відповідності готельного підприємства встановлених категорій</p>		<p>Скласти самостійний конспект в довільній формі за питаннями:</p> <p>1. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні готельних послуг.</p> <p>Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи готельних послуг.</p>	
<p><b>Тема 10. Організація, технологія надання та особливості експертизи послуг громадського харчування</b></p> <p><b>Лекція 10.</b> Організація, технологія надання та особливості експертизи послуг громадського харчування</p> <p>1. Контроль якості та повноти надання послуг громадського харчування.</p> <p>2. Особливості експертизи послуг громадського харчування різного виду.</p> <p>3. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні послуг громадського харчування.</p> <p>4. Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи послуг громадського харчування.</p>	2	<p><b>Практичне заняття</b></p> <p>Експертиза послуг закладу ресторанного господарства.</p> <p>Вивчення порядку встановлення типу та класу закладу громадського харчування</p>	4	<p>Завдання</p> <p>Скласти самостійний конспект в довільній формі за питаннями:</p> <p>1. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні послуг громадського харчування.</p> <p>Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи послуг громадського харчування.</p>	10
<b>Разом</b>	<b>20</b>		<b>40</b>		<b>90</b>

## Розділ 5. Система оцінювання знань студентів

Таблиця 5 – Розподіл балів за результатами вивчення навчальної дисципліни «Експертиза послуг»

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1–2). Виконання навчальних завдань (4 бали) тестування (5 бали) поточна модульна робота (8 балів)	8 10 5
Модуль 2 (теми 3–10) Виконання навчальних завдань (4 бали) тестування (5 бали) поточна модульна робота (10 балів)	32 40 5
<b>Разом</b>	<b>100</b>

Таблиця 6 – Шкала оцінювання знань здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни «Експертиза послуг»

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90–100	A	Відмінно
82–89	B	Дуже добре
74–81	C	Добре
64–73	D	Задовільно
60–63	E	Задовільно достатньо
35–59	FX	Незадовільно з можливістю проведення повторного підсумкового контролю
0–34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни та проведенням підсумкового контролю

## **Розділ 6. Інформаційні джерела**

### **Основні**

1. Експертиза побутових послуг [Текст] : навчальний посібник / А. А. Самойленко. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2007. – 139 с.
2. Організація і технологія надання послуг [Текст] : навчальний посібник / за ред. В. В. Апопій. – К. : Академія, 2006. – 312 с.
3. Сертифікація послуг [Текст] : навчальний посібник / А. А. Самойленко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2003. – 144 с.
4. Технологія та контроль за якістю надання послуг [Текст] : навчальний посібник / А. А. Самойленко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2003. – 244 с.

### **Додаткові**

1. Експертиза послуг зв'язку [Текст] : навчальний посібник / А. А. Самойленко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2009. – 230 с.
2. Менеджмент сервісу: теорія та практика [Текст] : навчальний посібник / Сахно Є. Ю., Дорош М. С., Ребенок А. В. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 328 с.

## **Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни**

Розроблений мультимедійний курс лекцій з навчальної дисципліни «Експертиза послуг» в програмі Microsoft Power Point

Дистанційний курс «Товарний консалтинг» доступний за електронною адресою <http://www2.el.puet.edu.ua/st/mod/page/view.php?id=116165>