



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ
ТА СПОРТУ УКРАЇНИ

ХАРКІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ХАРЧУВАННЯ ТА ТОРГІВЛІ

ТОВАРОЗНАВСТВО. ПОСЛУГИ

ОПОРНИЙ КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

для студентів денної та заочної форм навчання, напряму
6.030510 – «Товарознавство і торговельне підприємництво»,
освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»

Харків 2012

Розповсюдження та друк без дозволу ХДУХТ заборонено

Затверджено на методичному семінарі кафедри товарознавства та експертизи товарів

Протокол засідання № 4 від 19.12.2011р.

Узгоджено з навчально – методичною комісією товарознавчого факультету

Протокол засідання № _____ від _____ 2012р

Голова комісії _____ д.т.н., проф. Коваленко В.О.

Рецензент: к.т.н., доц. Постнова О.М.

ВСТУП

Дисципліна «Товарознавство. Послуги» призначена для студентів, які навчаються на товарознавчому факультеті за спеціальностями 030510.01 «Товарознавство та комерційна діяльність», 030510.02 «Товарознавство та експертиза в митній справі», 030510.03 «Експертиза товарів та послуг», 030510.04 «Управління якістю та безпечністю товарів», 030510.05 «Організація оптової та роздрібної торгівлі».

Основна мета дисципліни «Товарознавство. Послуги» полягає у вивченні студентами правил організації та технології надання послуг, основних нормативно-технічних матеріалів, що регламентують їх роботу.

Опорний конспект лекцій складено відповідно до робочої програми дисципліни, яка вивчається студентами на четвертому курсі 8 семестру в обсязі 108 годин, з яких 26 лекційних годин, 28 годин займають практичні заняття, 54 годин дається на самостійну та індивідуальну роботу студентів.

Для підготовки до лекцій студентам необхідно ознайомитись з рекомендованою літературою, нормативною та законодавчою базою.

Опорний конспект лекції з дисципліни «Товарознавство. Послуги», містить перелік питань для вивчення дисципліни під час самостійної підготовки кожної теми лекцій та список рекомендованих літературних джерел для більш детального розуміння дисципліни.

Підготовка фахівців спрямована на набуття студентами знань, необхідних майбутнім спеціалістам для виконання їх професійних завдань.

ЗМІСТ

Тема 1 Послуга як специфічний товар	5
Тема 2 Послуги у міжнародній торгівлі	13
Тема 3 Якість, безпека та конкурентоспроможність послуг	17
Тема 4 Побутові послуги та умови їх надання	20
Тема 5 Послуги пасажирського транспорту	26
Тема 6 Послуги зв'язку	32
Тема 7 Житлово-комунальні послуги	38
Тема 8 Послуги установ культури	43
Тема 9 Туристичні та екскурсійні послуги	47
Тема 10 Послуги фізичної культури і спорту	53
Тема 11 Медичні, санаторно-оздоровчі, ветеринарні послуги	57
Тема 12 Послуги правового характеру	61
Тема 13 Послуги банків	66
Тема 14 Послуги у галузі освіти	71
Тема 15 Послуги торгівлі, ресторанного господарства, послуги ринків	77
Тема 16 Окремі види послуг населенню	83
Список рекомендованої літератури	94

ТЕМА 1

ПОСЛУГА ЯК СПЕЦИФІЧНИЙ ТОВАР

План лекції:

1. Поняття і сутність послуги як товару.
2. Склад і структура сфери послуг.
3. Особливості класифікації послуг.

Література: [1-3]

1. Поняття і сутність послуги як товару.

Послуга — це дія, вигода або задоволення, що забезпечує матеріальні або духовні потреби індивідуальних і колективних споживачів. Основна суть послуги полягає в її переважно нематеріальному характері, хоч вона завжди тісно пов'язана з матеріальними елементами, які забезпечують її створення, реалізацію та споживання.



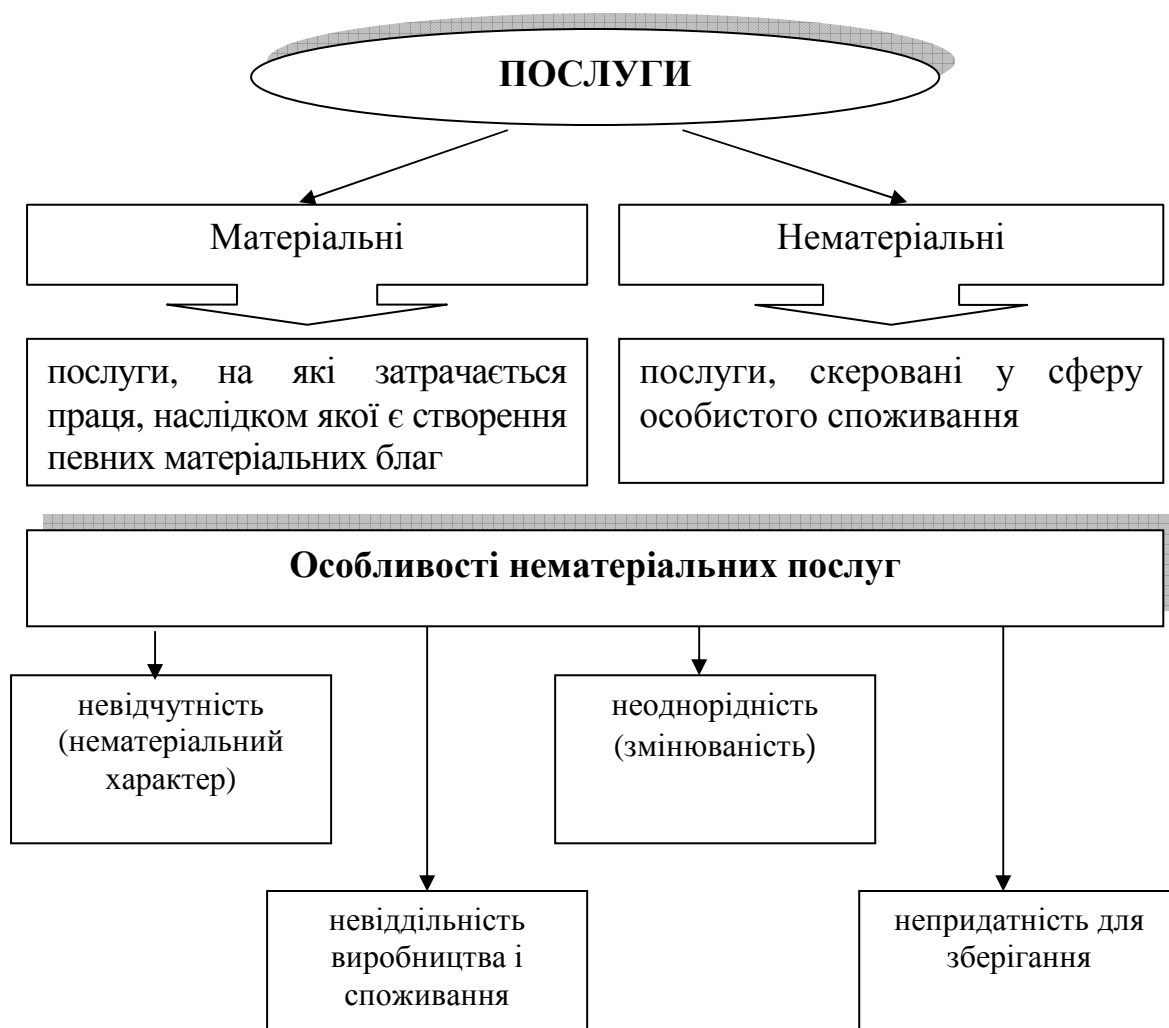


Основні імпортери українських послуг та експортери послуг в Україну

Росія	Туреччина
США	Угорщина
Сполучене королівство	Нідерланди
Німеччина	Бельгія
Кіпр	Білорусь
Швейцарія	Польща
Австрія	Літва

Природа послуги і як товару, і як виду господарської діяльності впливає з товарного характеру матеріального виробництва, обміну і споживання матеріальних благ. Саме послуга повинна доповнити асортимент товарів виробничого і широкого (народного) вжитку, спростити і підвищити якість споживання товарів у фізичній формі.

2. Склад і структура сфери послуг.



Невідчутність (нематеріальний характер) послуг означає, що їх неможливо продемонструвати, бачити, спробувати, транспортувати, зберігати, упаковувати або вивчати до моменту отримання.

Невідчутність послуг створює суттєві проблеми в організації торгівлі ними як для продавців послуг, так і для споживачів. У процесі продажу послуг підприємствам, які їх реалізують, складно продемонструвати клієнтам свій товар (послугу) і ще складніше обґрунтувати її собівартість і ціну продажу. Продавець може тільки описати переваги, які отримає клієнт внаслідок набуття послуги, а якість послуги може бути оціненою тільки після її виконання. Тому в процесі організації надання (продажу) нематеріальних послуг ефективними є такі прийоми:

⇒ посилення відчутності послуги за допомогою присутності у будь-якій формі елемента товару в ній;

- ⇒ наголошення значущості послуги;
- ⇒ зосередження уваги на перевагах технології надання послуги конкретним підприємством;
- ⇒ залучення до рекламування послуги провідних рекламних агентств, впливових засобів масової інформації та ін.

Невіддільність виробництва і споживання послуг – специфіка виробництва нематеріальних послуг полягає в тому, що, на відміну від матеріальних, їх неможливо попередньо виготовляти, накопичувати і зберігати. Розпочинати надання послуг можна тільки після отримання замовлення або з появою клієнта.

Взаємопов'язаність виробництва і споживання нематеріальних послуг є найхарактернішою особливістю, яка відрізняє їх від інших об'єктів комерційної діяльності. У зв'язку з невіддільністю виробництва і споживання послуг у процесі їх купівлі-продажу контакти між суб'єктом, який надає послуги, і суб'єктом, який набуває їх (клієнтом), можуть мати такі особливості:

- ✓ віддільність послуг від споживача, тобто надання послуг без особистої його присутності (хімічна чистка одягу, прання білизни, ремонт помешкань), а також надання послуг за допомогою письмових комунікацій (навчальний курс), технічних засобів (комп'ютерні інформаційні системи, банкомати);
- ✓ невіддільність послуг від споживача (стоматологічні послуги, послуги з дошкільного виховання, послуги пасажирського транспорту та ін.);
- ✓ віддільність послуг від працівників сфери обслуговування (послуги електронної торгівлі, реалізація товарів за допомогою торговельних автоматів, дистанційна форма навчання та ін.);
- ✓ невіддільність послуг від працівників сфери обслуговування (лікувально-оздоровчі послуги, особисте обслуговування в готелях та ін.).

Неоднорідність (змінюваність) послуг – це прямиий наслідок одночасності виробництва і споживання послуг. Залежить ця якість від існуючих на підприємстві стандартів системи обслуговування, сукупності підсистем і елементів, що її утворюють, тобто від рівня сервісу на конкретному підприємстві.



Фірми, що тривалий час працюють у сфері послуг, для зменшення змінюваності послуг розробляють і намагаються дотримуватись стандартів обслуговування.

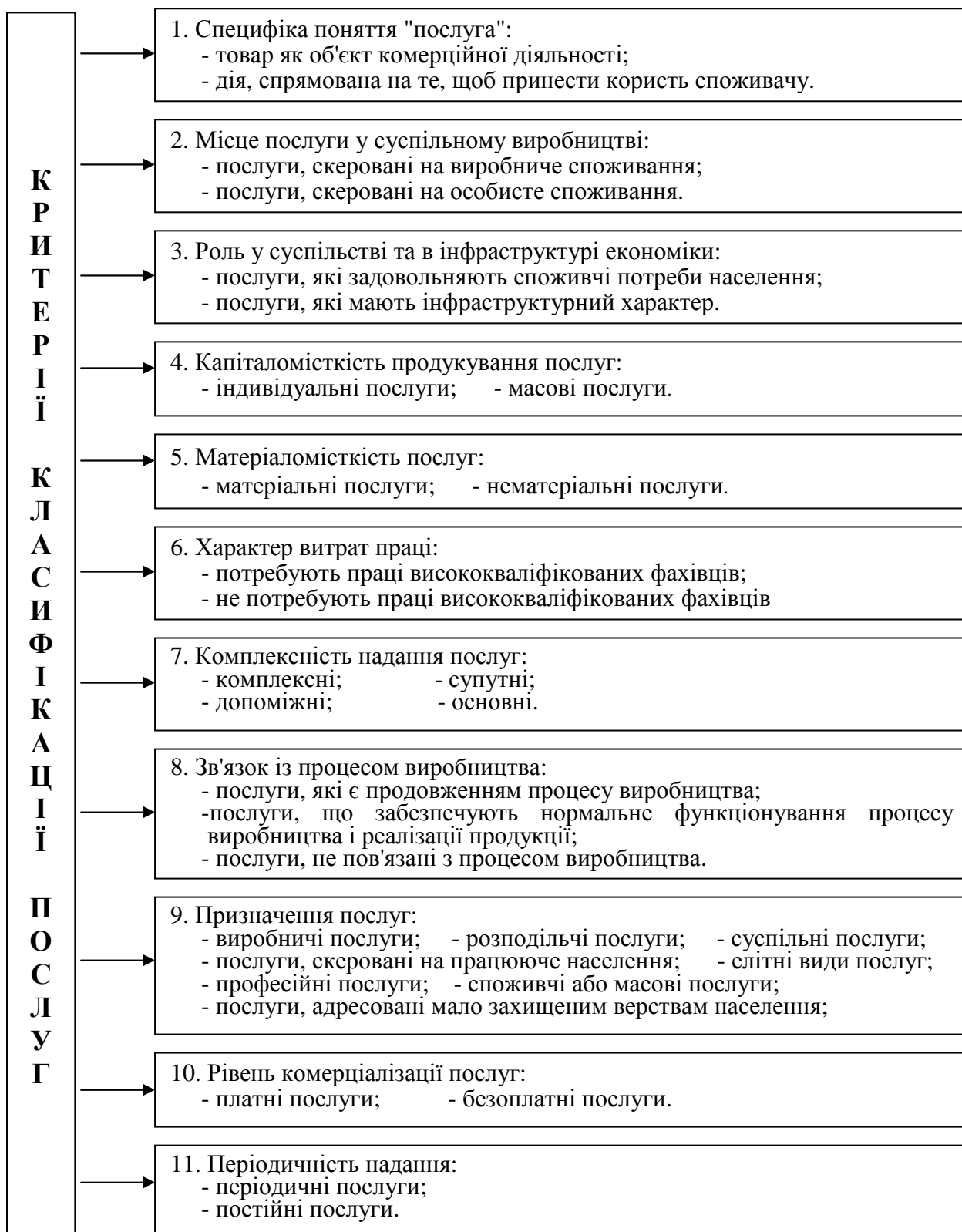


Нездатність послуг до зберігання – неможливість зберігати послугу для подальшої реалізації.

Переважання попиту на послуги над пропозицією неможливо виправити, адже це відбувається у традиційній торгівлі, яка за таких обставин може використати товарні запаси. У зв'язку з цим, якщо потужності щодо надання послуг переважають попит на них, це спричиняє зниження дохідності або вартості послуг.

3. Особливості класифікації послуг.

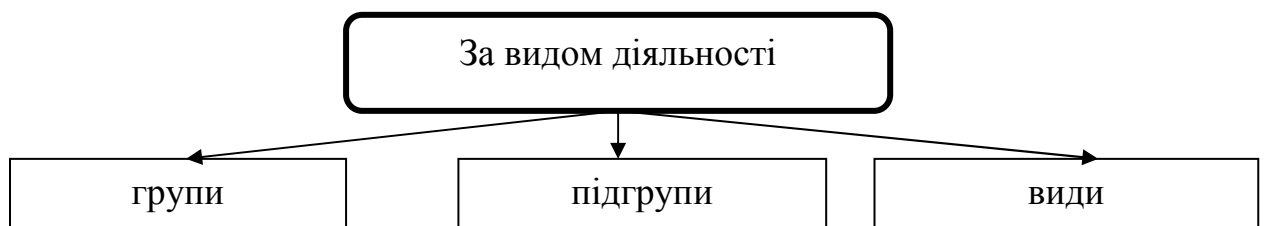
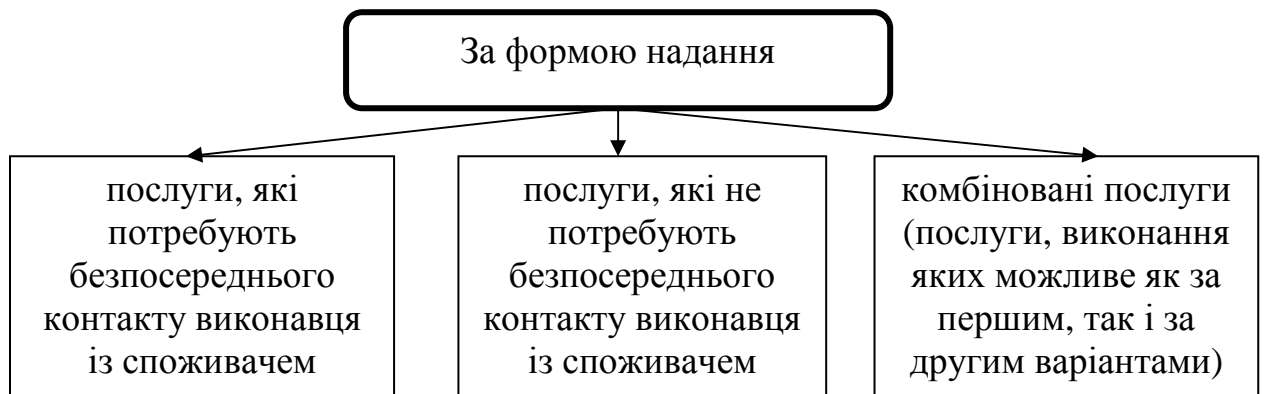
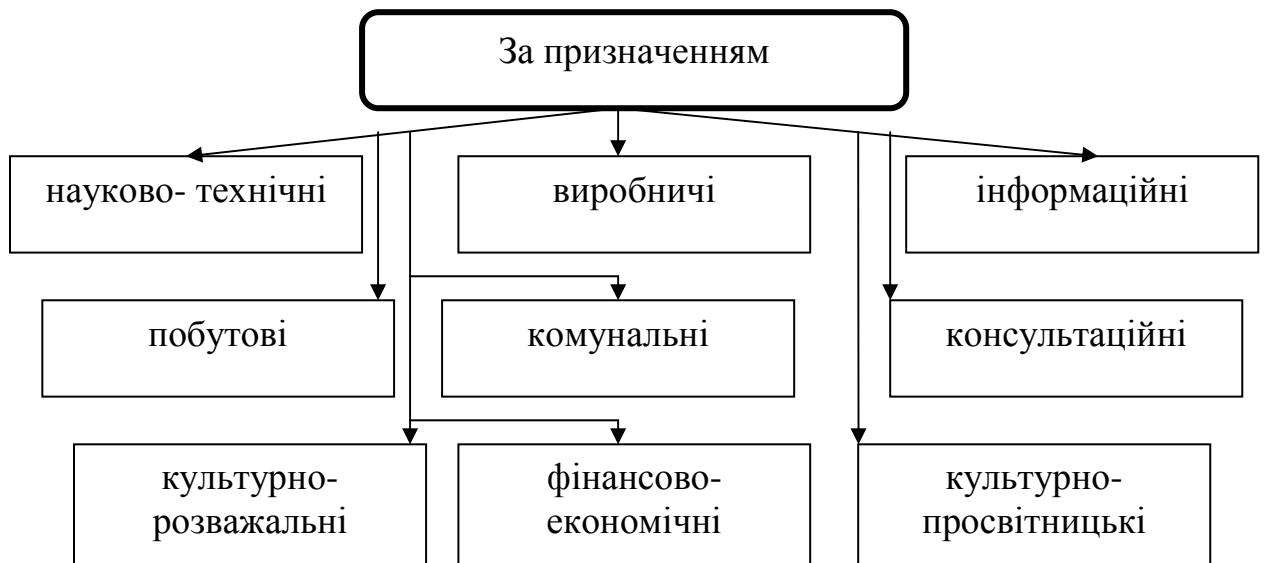
Класифікація послуг - процес розподілу видів, різновидів послуг на відокремлені класи і категорії.



Систематизація послуг залежно від сфери споживання

Сфера споживання	Група послуг	Види послуг
Виробниче споживання	Інжиніринг	Послуги, пов'язані з підготовкою виробничого процесу. Послуги, що забезпечують нормальне функціонування процесу виробництва і реалізації продукції.
	Транспортні послуги	Транспортно-експлуатаційні, транспортно-експедиційні послуги; транспортні зв'язки.
	Торговельно-посередницькі послуги	Страхові; компенсаційні; консигнаційні; торговельні; агентські; брокерські; комісійні; аукціонні.
	Ліцензійні послуги	Франчайзинг; патенти; ноу-хау; торговельні марки.
	Фінансові послуги	Кредитні і розрахункові; факторинг; лізинг.
	Консалтинг	Експертні; управлінські; облікові; аудиторські; маркетингові; екаунтинг; консультаційні; інформаційні.
	Побутові послуги	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 фотокінолабораторій; послуги лазень і душів; послуги перукарень; послуги прокатних пунктів; перевезення вантажів для населення; ритуальні послуги.
Особисте споживання	Соціально культурні послуги	Санаторно-курортні і оздоровчі послуги; послуги у сфері культури; туристично-екскурсійні послуги; послуги з фізичної культури і спорту; охорона здоров'я; послуги з утримання дітей у дошкільних закладах.
	Житлово-комунальні послуги	Квартирні послуги; послуги газопостачання; послуги водопостачання; послуги тепло забезпечення.
	Послуги пасажирського транспорту	Послуги міського транспорту; послуги залізничного транспорту; послуги авіаційного транспорту; послуги морського і річкового транспорту.
	Послуги зв'язку	Послуги телезв'язку; послуги радіозв'язку.
	Торговельні послуги	Передпродажні, в процесі продажу та післяпродажні послуги; приймання замовлень на доставку великогабаритних товарів додому; приймання замовлень на встановлення технічно-складних товарів вдома у покупців; надання допомоги при внутрішньому магазинному транспортуванні великогабаритних товарів; стоянка автотранспорту; незначна переробка побутової електроосвітлювальної апаратури; надання розстрочки платежу під час купівлі товарів; консультаційні послуги інженера з теле-, радіотехніки, побутових машин і приладів.

Класифікація послуг



Група однорідних послуг – сукупність послуг, що характеризуються загальним цільовим або функціональним призначенням.

Підгрупа однорідних послуг – частина групи однорідних послуг, що характеризуються загальним функціональним призначенням і визначеними споживачами властивостями.

Вид послуг – складова підгрупи однорідних послуг, що характеризуються загальними конструктивними, технологічними рішеннями або іншими ознаками.

ТЕМА 2 ПОСЛУГИ У МІЖНАРОДНІЙ ТОРГІВЛІ

План лекції:

1. Генеральна угода про торгівлю послугами (ГАТС).
2. Структура світової торгівлі послугами.

Література: [1-2]

1. Генеральна угода про торгівлю послугами (ГАТС).

Однією з характерних особливостей міжнародних економічних відносин постіндустріальної епохи є випереджаючий розвиток торгівлі послугами порівняно з торгівлею товарами. Тому поряд із міжнародними ринками товарів, капіталів, праці сформувався і міжнародний ринок послуг, який охоплює систему відносин щодо надання послуг із території однієї країни на територію іншої.

Міжнародна торгівля послугами - система міжнародних товарно-грошових відносин між суб'єктами різних країн із приводу купівлі-продажу послуг.

Генеральна угода про торгівлю послугами – це головний міжнародний документ, який застосовується при міжнародній торгівлі товарами і послугами, інтелектуальною власністю, що регулює Світова організація торгівлі (СОТ).

Із створенням СОТ сформувалася якісно нова система правового регулювання міжнародної торгівлі, спрямованого на розвиток динамічного економічного середовища, відкритої та передбачуваної системи міжнародних торговельних зв'язків, створення нових можливостей для поліпшення економічного становища багатьох країн світу.

Угоди СОТ є економіко-правовою основою міжнародних торговельних операцій. Відповідно до них, торгівля має бути позбавленою будь-якої дискримінації, передбачуваною, відкритою для чесної конкуренції, сприятливою для слаборозвинутих країн.

Спеціальні додатки до цієї угоди стосуються звільнень від зобов'язань щодо режиму найбільшого сприяння, пересування фізичних осіб, послуг авіаційного, морського транспорту, фінансових послуг, телекомунікацій.



2. Структура світової торгівлі послугами.





Особливості міжнародної торгівлі послугами

Послуги, на відміну від товарів, виробляються і споживаються здебільшого одночасно. Тому більшість їх видів ґрунтується на прямих контактах між виробниками та споживачами, що відрізняє міжнародну торгівлю послугами від міжнародної торгівлі товарами, за якої більшість операцій ґрунтується на торговельному посередництві та можливості зберігання товарів. Міжнародна торгівля послугами більше вимагає присутності за кордоном виробників послуг або присутності іноземних споживачів у країні надання послуг. Проте поширення інформаційних технологій дає змогу здійснювати купівлю-продаж послуг на відстані

Міжнародна торгівля послугами взаємопов'язана з торгівлею товарами, істотно впливає на неї. Для поставок товарів за кордон використовується все більше послуг. Особливо залежить від послуг торгівля наукомісткими товарами, котра вимагає значних обсягів технічного, інформаційного і консультаційного обслуговування.

Міжнародна торгівля послугами взаємодіє з міжнародним рухом капіталів, переміщенням робочої сили, котрі неможливі без банківських, інформаційних, транспортних та інших послуг. Водночас розвиток світових ринків товарів, капіталів, робочої сили стимулює розширення міжнародного ринку послуг, інтенсифікацію (посилення) процесів на ньому.

Сфера послуг є більш захищена державами від іноземної конкуренції, ніж сфера матеріального виробництва, а транспорт, зв'язок, фінансові та страхові послуги, наука, освіта, охорона здоров'я у багатьох країнах перебувають у цілковитій або частковій власності держави чи суворо контролюються нею.

Не всі види послуг, на відміну від товарів, придатні для широкого залучення в міжнародний господарський обіг. Передусім ідеться про комунальні, побутові послуги для населення.

У міжнародній торгівлі послугами домінують і домінуватимуть послуги, пов'язані з обслуговуванням трудової діяльності.

ТЕМА 3

ЯКІСТЬ, БЕЗПЕКА ТА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЬ ПОСЛУГ

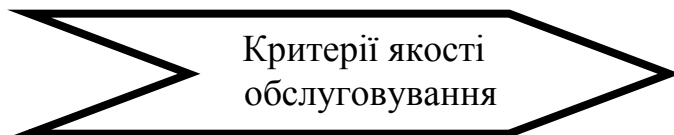
План лекції:

1. Проблеми якості та безпеки послуг у практиці сучасного сервісу.
2. Особливості оцінки конкурентоспроможності послуг.

Література: [1-3]

1. Проблеми якості та безпеки послуг у практиці сучасного сервісу.

Якість послуг – це відповідність наданих послуг очікуваним або встановленим стандартам.



стандарти, їхня реальна форма і зміст

Критерій оцінки якості наданої послуги для споживача – це ступінь його задоволення, тобто відповідність отриманого та очікуваного.

Для ефективного забезпечення якості послуг актуальною проблемою є управління проектуванням і контролем їх якості. При цьому ключову роль має не лише виявлення внутрішніх причин, але і вивчення потреб клієнтів, а також способи задоволення даних потреб.

Концепція якості багатогранна і охоплює всі властивості послуги, а саме: технічні та інші характеристики, рівень передпродажної підготовки, супровід послуги в процесі її надання, просування товарної марки на ринку і забезпечення її престижності в конкурентному середовищі.

Сертифікація – це комплекс заходів, що проводяться з метою підтвердження відповідності послуг готелю певним вимогам або стандартам, технічним умовам.

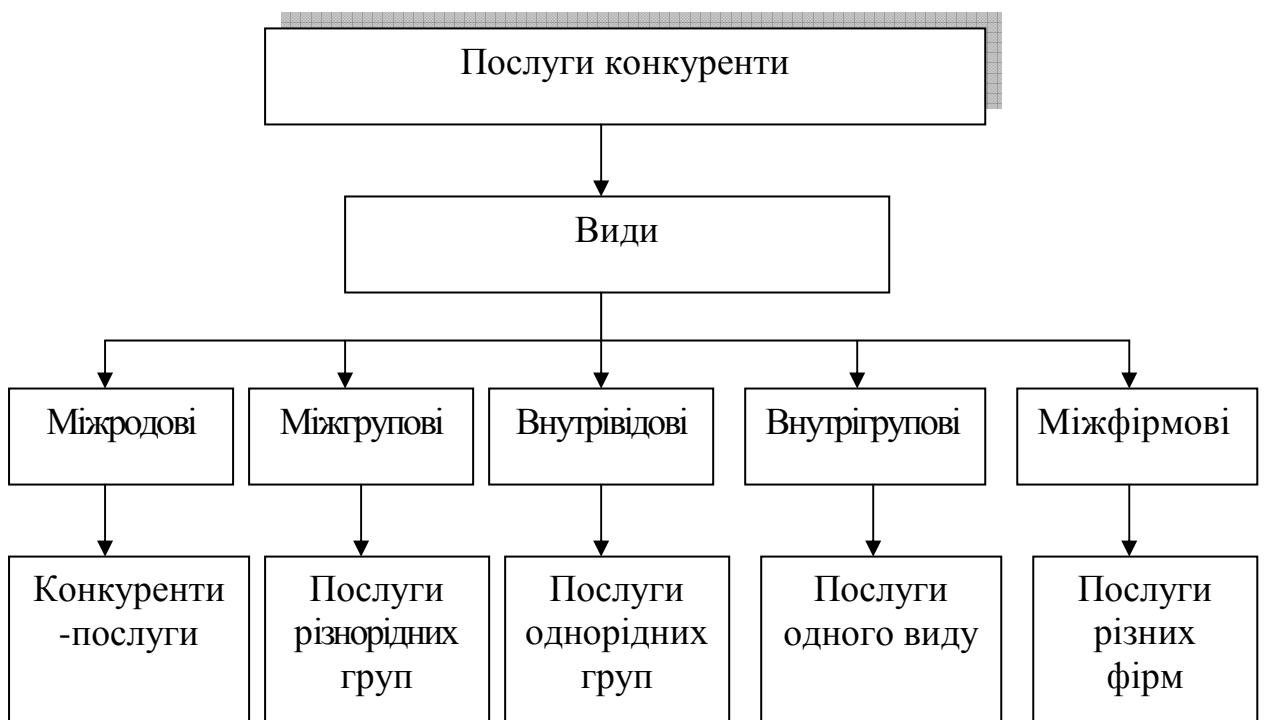
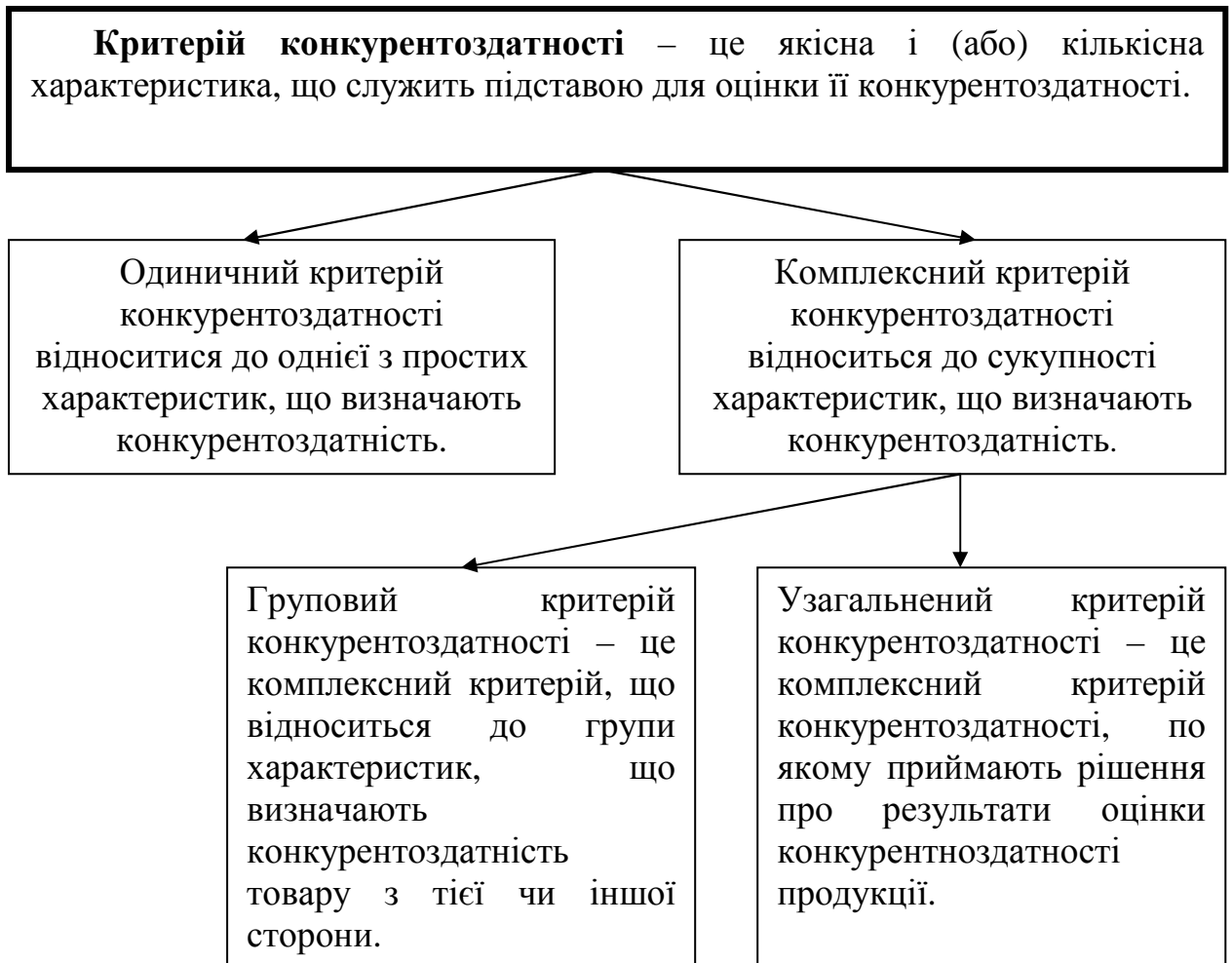


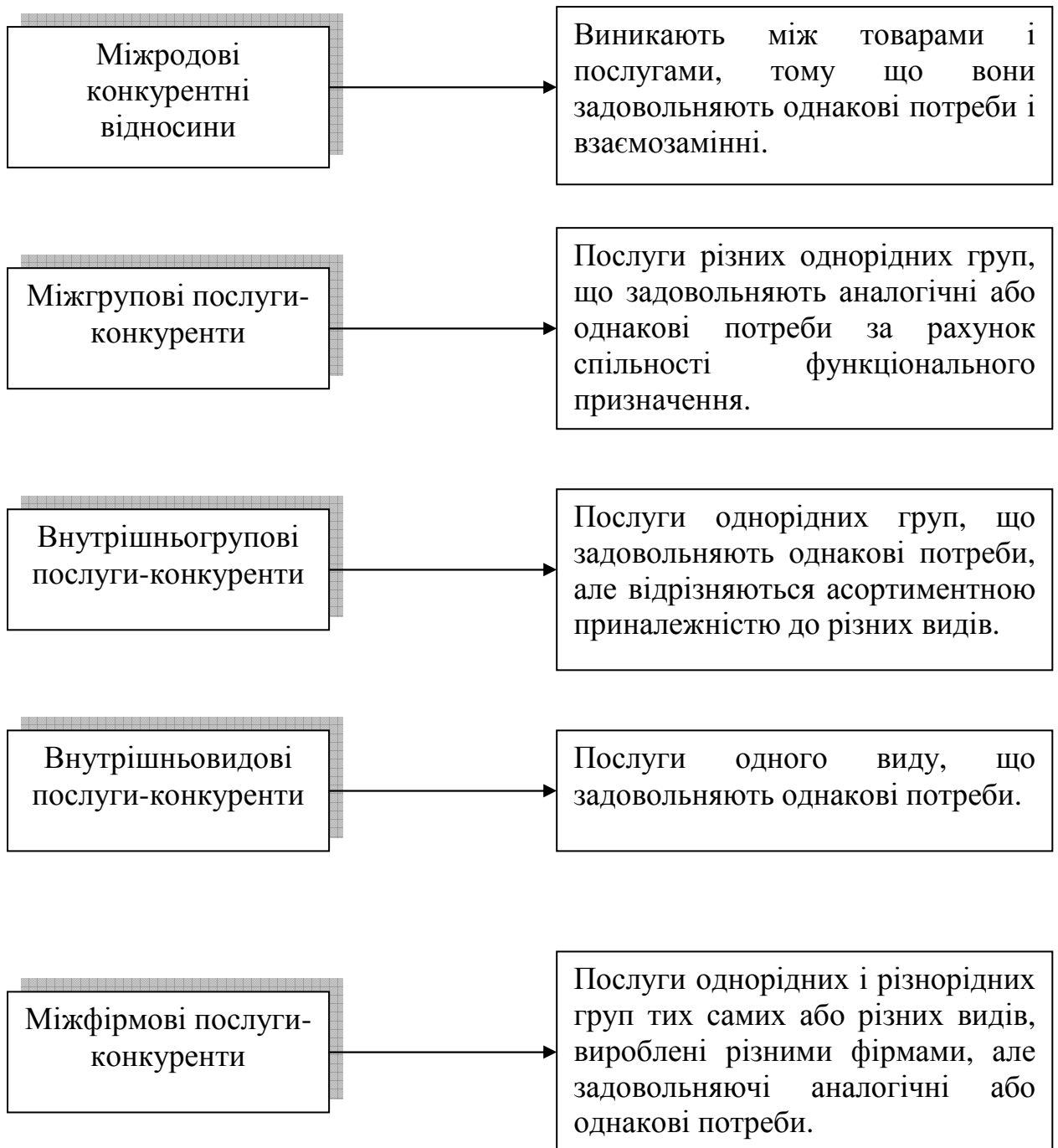
Система сертифікації УкрСЕПРО – система обов'язкової сертифікації, в яку входять близько 40 систем сертифікації однорідної продукції і послуг, близько 900 акредитованих органів з сертифікації і близько 2000 випробувальних лабораторій.

Структурна схема системи сертифікації УкрСЕПРО



2. Особливості оцінки конкурентоспроможності послуг.





На насиченому ринку між товарами і/або послугами однорідних і різнорідних груп і видів виникають конкурентні відносини, обумовлені боротьбою за обмежений обсяг платоспроможного попиту і, що виражаються у формі різних видів конкуренції.

В умовах конкурентного середовища прояв закону єдності і боротьби протилежностей знаходить вираження в прагненні суб'єктів, що халяють, розширювати й обновляти асортимент вироблених і реалізованих товарів та послуг для більш повного задоволення потреб, що приводить до виникнення конкурентних відносин між товарами та послугами що раніше випускали і новими товарами або послугами.

ТЕМА 4

ПОБУТОВІ ПОСЛУГИ ТА УМОВИ ЇХ НАДАННЯ

План лекції:

1. Роль побутових послуг, їх структура та значення для населення.
2. Характеристика основних видів побутових послуг.

Література: [1-4]

1. Роль побутових послуг, їх структура та значення для населення.

Особливе місце у структурі господарювання посідає підприємництво у сфері побутових послуг. У всьому світі, в т.ч. і в Україні, постійно розширюють обсяги побутового обслуговування населення - організованої діяльності суб'єктів бізнесу, пов'язаної з наданням побутових послуг. Основним товаром у сфері побутового обслуговування є побутова послуга.

Побутова послуга – особлива споживча якість, яка задовольняє конкретну побутову потребу індивіда, групи та ін.

Правила побутового обслуговування населення передбачають, що в процесі надання побутових послуг споживач зобов'язаний прийняти і оплатити їх вартість відповідно до умов угоди. У разі неотримання без поважних причин (зі своєї вини) побутової послуги (у встановлений угодою термін, з урахуванням обумовленого пільгового терміну) споживач відшкодовує підприємству побутового обслуговування вартість зберігання замовлення.

Споживач має право відмовитись від угоди про виконання робіт і надання побутових послуг, вимагати відшкодування збитків, якщо підприємство побутового обслуговування своєчасно не береться до виконання угоди або виконує роботу настільки повільно, що закінчити її у встановлений термін стає неможливим. Якщо під час виконання робіт або надання (реалізації) побутових послуг стане очевидним, що їх не буде виконано згідно з умовами угоди, споживач має право призначити виконавцю відповідний термін для усунення недоліків, а в разі невиконання цієї вимоги в обумовлений термін - розірвати угоду і вимагати відшкодування збитків або доручити виправлення недоліків третій особі за рахунок виконавця.

Якщо виконавець (підприємство побутового обслуговування) відступив від умов угоди, що спричинило погіршення виконаної роботи (послуги), або допустив інші недоліки у виконаній роботі (послузі), споживач має право на свій вибір вимагати безоплатного усунення цих недоліків у відповідний термін, відшкодування засобами підприємства недоліків або відповідного зменшення винагороди за роботу (послугу).

Відповідно до затверджених постановою Кабінету Міністрів України № 974 від 4 червня 1999 року "Правил побутового обслуговування населення", усі громадяни володіють однаковими правами на задоволення своїх потреб у цій сфері. Надання переваг будь-якому із них, прямі або непрямі обмеження у правах є недопустимими. Споживач має право на вільний вибір побутових послуг у зручний для нього час з урахуванням режиму роботи підприємства побутового обслуговування, яке зобов'язане всіляко сприяти споживачеві у задоволенні його потреб. Заборонено примушувати споживача до придбання побутових послуг неналежної якості або непотрібних йому. Згідно з чинним законодавством, підприємство побутового обслуговування, що не виконує або неналежно виконує зобов'язання, сплачує споживачеві неустойку (штраф, пеню).

Неустойка – сума штрафу, яку боржник (виконавець) має сплатити кредитору (замовнику) в разі неналежного виконання ним договірних зобов'язань або зобов'язань, що випливають із законів.

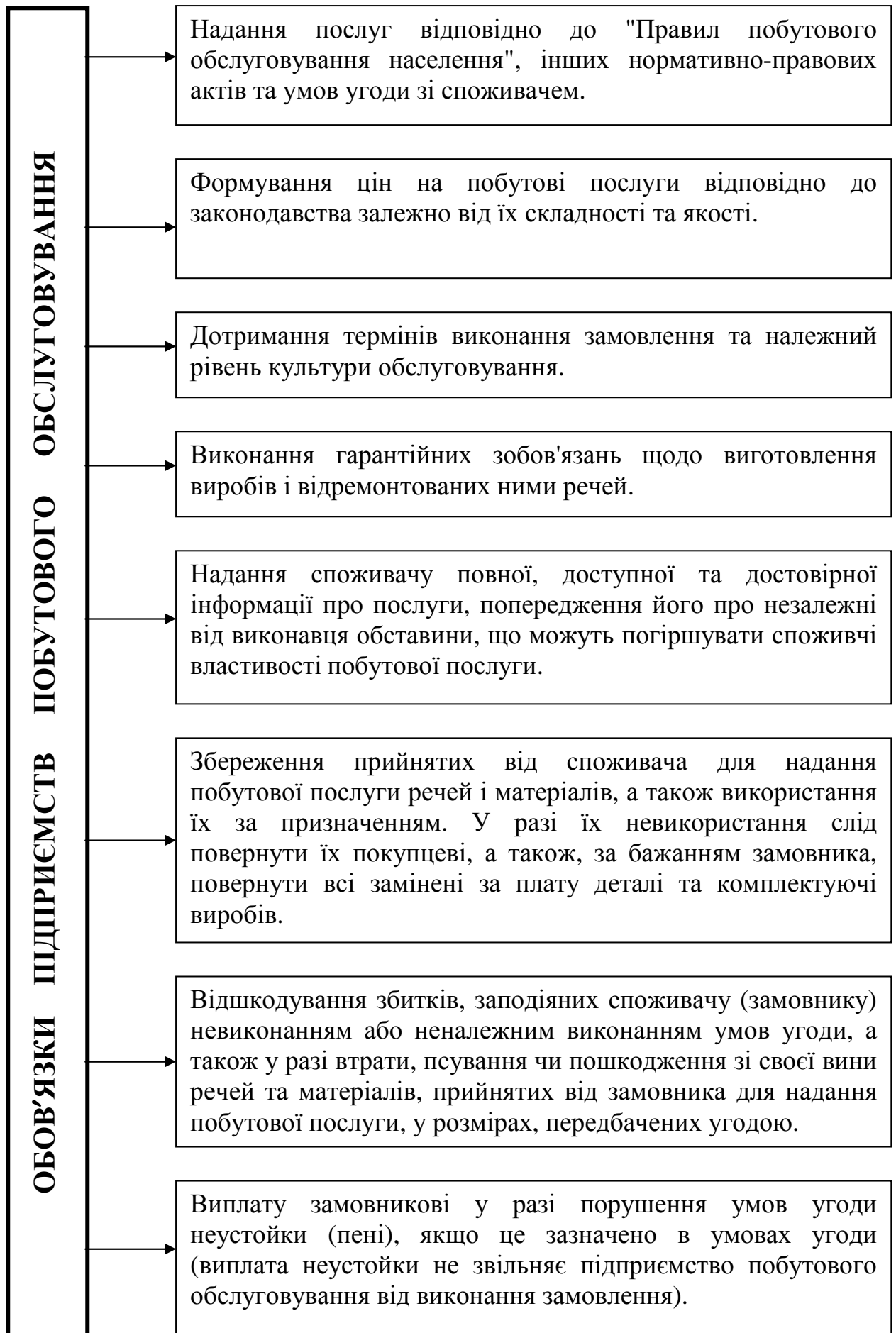
Сплата виконавцем неустойки в разі прострочення або іншого неналежного виконання зобов'язання не звільняє його від подальшого виконання побутової послуги. Проте виконавець не несе відповідальності за недоліки у виконаних роботах або наданих послугах, якщо доведено, що вони виникли з вини споживача. Про відхилення від умов договору та інші недоліки в послугі, які не могли бути виявлені за звичайного способу її прийняття, споживач зобов'язаний повідомити підприємство побутового обслуговування не пізніше 3 діб після їх виявлення. Вимоги замовника підлягають задоволенню в разі виявлення недоліків протягом установлених договором гарантійного чи інших термінів.

Норма часу - оптимальні витрати часу, встановлені на виконання одиниці послуги (роботи).

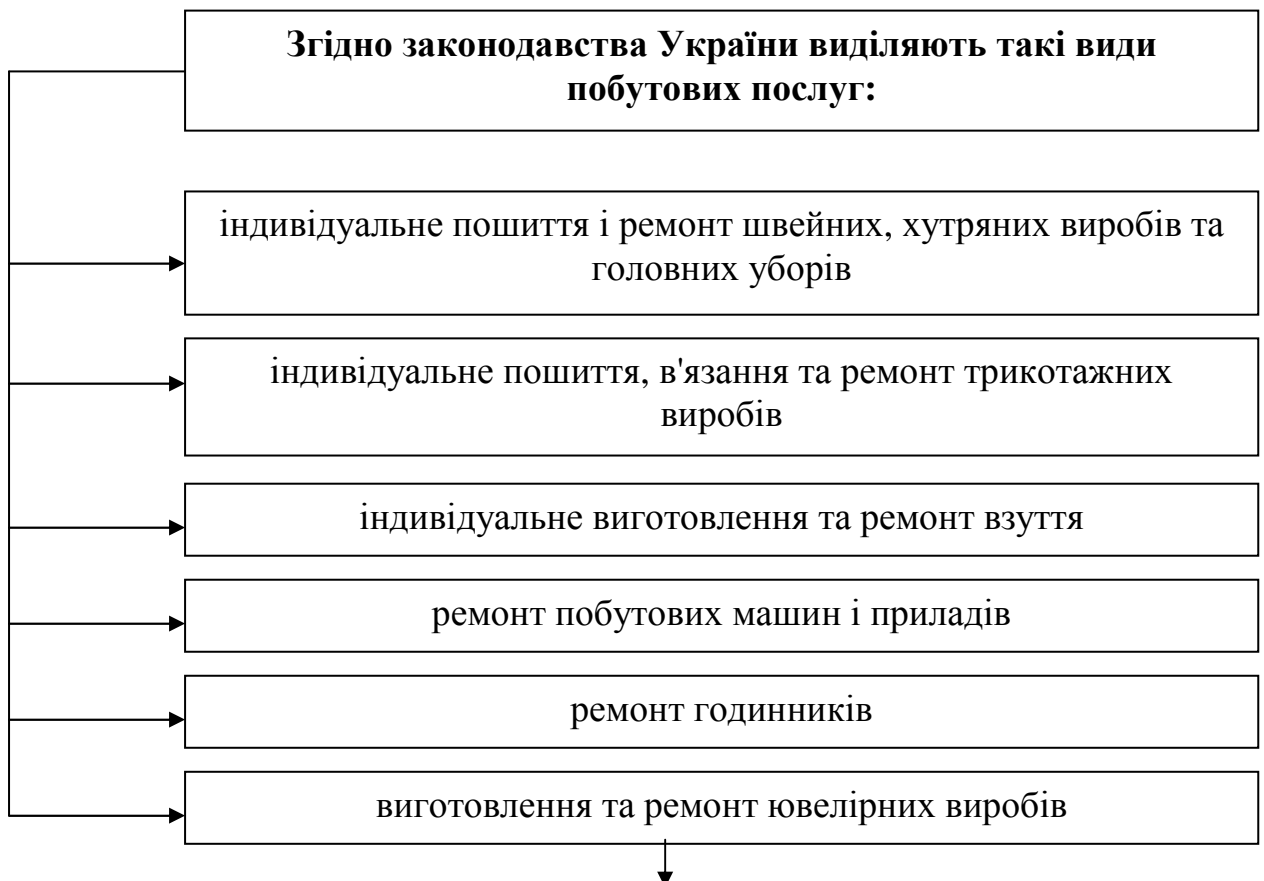
Підготовчо-завершальний час – витрачається на підготовку до виконання послуги (роботи) і дії, пов'язані з її закінченням.

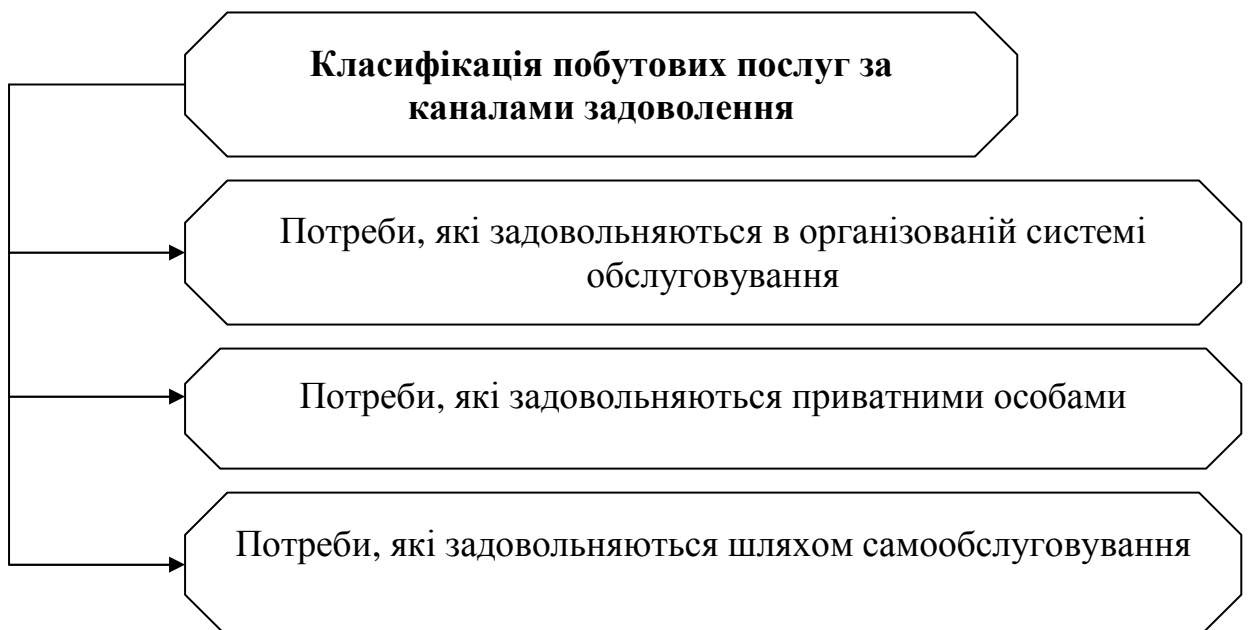
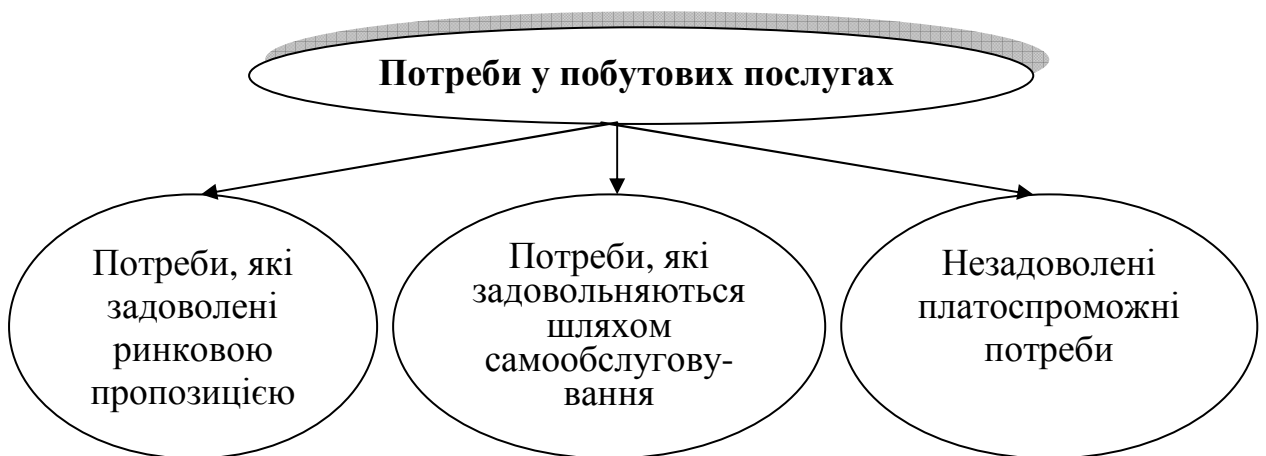
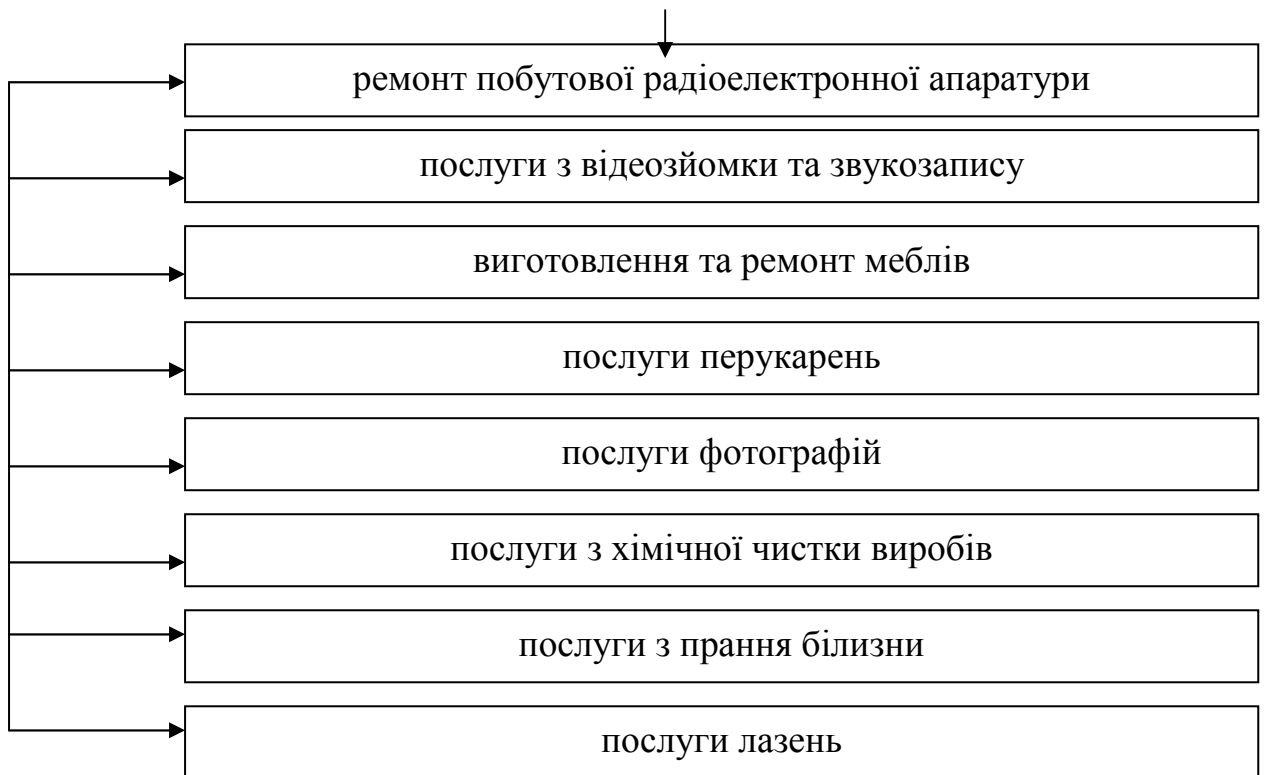
Оперативний час – час, необхідний безпосередньо на виконання послуги.

Час на обслуговування робочого місця – час, необхідний на підтримання робочого місця в належному для роботи стані.



2. Характеристика основних видів побутових послуг.





ТЕМА 5 ПОСЛУГИ ПАСАЖИРСЬКОГО ТРАНСПОРТУ

План лекції:

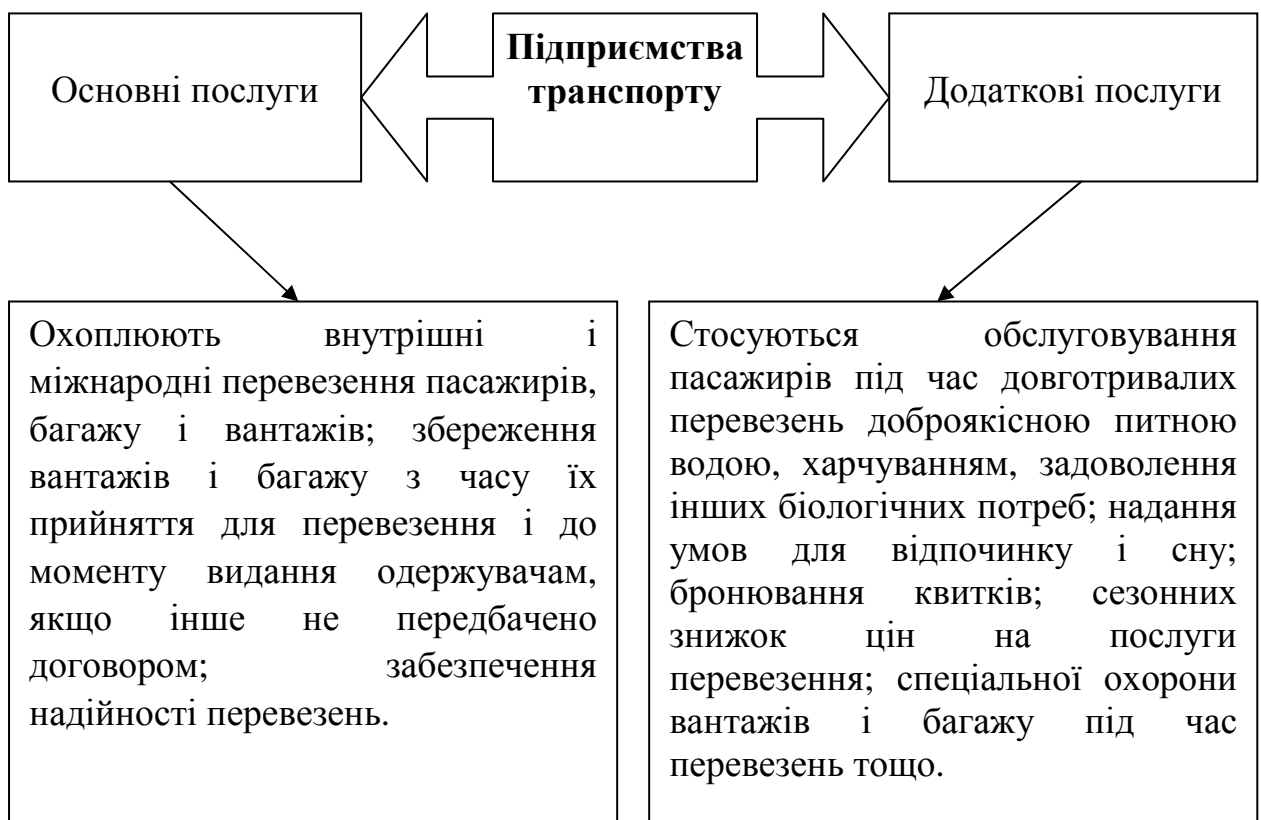
1. Роль послуг пасажирського транспорту, їх структура та значення для населення.
2. Характеристика основних видів послуг пасажирського транспорту.
3. Повнота надання послуг пасажирського транспорту та контроль їх якості.

Література: [5-16]

1. Роль послуг пасажирського транспорту, їх структура та значення для населення.

Єдина транспортна система України – транспорт загального користування, промисловий залізничний транспорт, відомчий транспорт, трубопровідний транспорт, шляхи сполучення загального користування.

Вона повинна відповідати вимогам суспільного виробництва і національної безпеки, мати розгалужену інфраструктуру для надання всього комплексу транспортних послуг, у т.ч. для складування і технологічної підготовки вантажів до транспортування, забезпечувати зовнішньоекономічні зв'язки держави.



2. Характеристика основних видів послуг пасажирського транспорту.

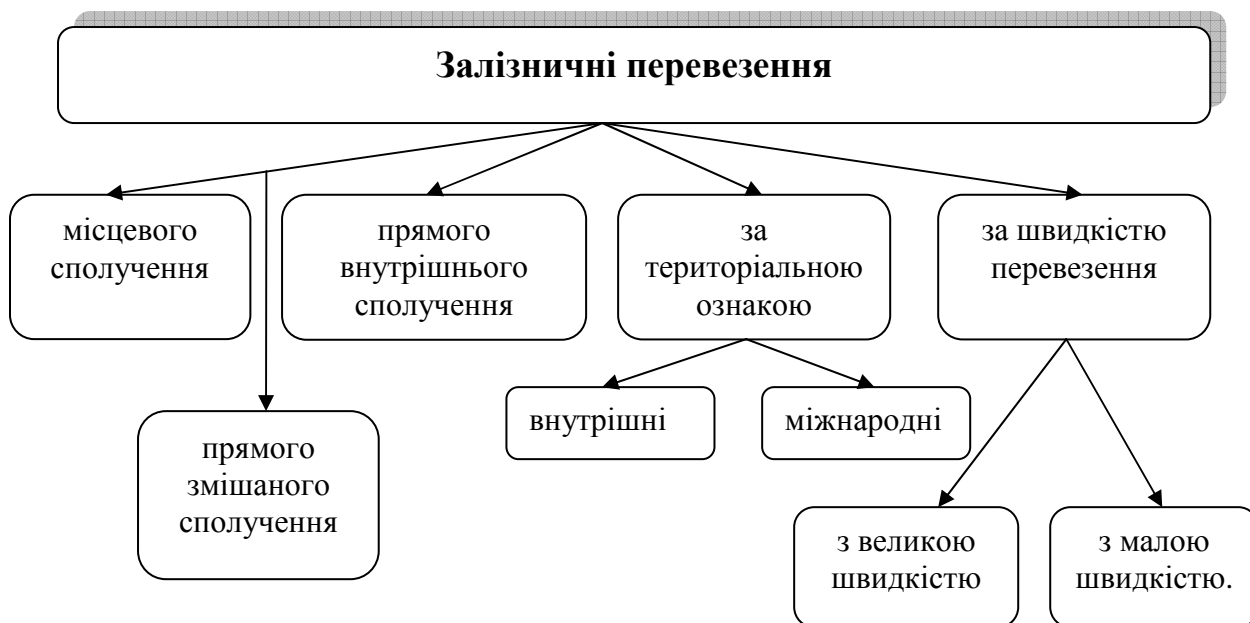
Пасажирські послуги надають усі види транспорту загального, відомчого та приватного користування: залізничний, водний (морський, річковий), повітряний, автомобільний, міський електротранспорт.

Послуги залізничного транспорту

Залізничний транспорт є регулярним універсальним за функціонуванням, забезпечує порівняно високу швидкість перевезень пасажирів на далекі відстані. Крім того, собівартість його є досить низькою.

До складу залізничного транспорту входять:

- ✓ підприємства, що здійснюють перевезення пасажирів і вантажів;
- ✓ рухомий склад;
- ✓ залізничні шляхи сполучення;
- ✓ промислові, будівельні, торговельні і постачальницькі підприємства;
- ✓ підприємства промислового залізничного транспорту;
- ✓ інші підприємства, установи та організації, що забезпечують діяльність і розвиток залізничного транспорту.



Пасажирів, багаж, вантажобагаж перевозять залізничним транспортом загального користування на договірних засадах. Для цього використовують спеціалізований рухомий склад, організовуючи його роботу за графіком і в спеціальному режимі руху. Залізничний склад переважно об'єднує 12-20 пасажирських вагонів, 2-3 вагони-ресторани, іноді – вагон-клуб.

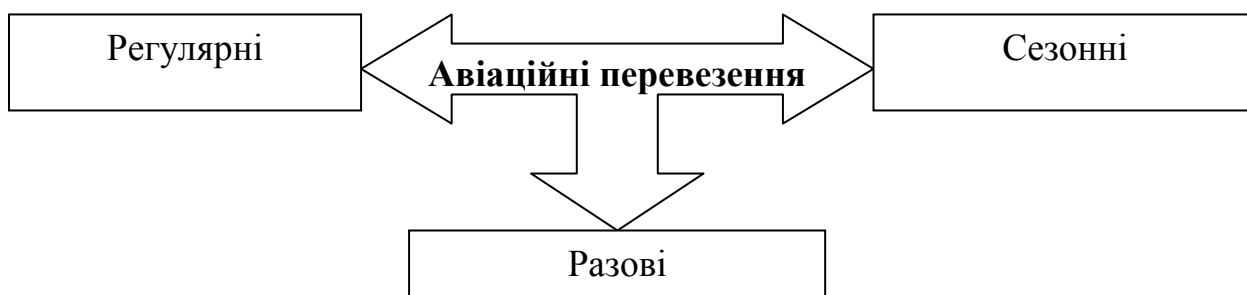
Послуги водного (морського, річкового) транспорту

Морський транспорт об'єднує підприємства, що здійснюють перевезення пасажирів і вантажів, порти і пристані, судна, судноремонтні заводи, морські шляхи сполучення, а також підприємства зв'язку, промислові, торговельні, будівельні і постачальницькі підприємства, навчальні заклади, заклади охорони здоров'я, фізичної культури, науково-дослідні, проектно-конструкторські організації та інші підприємства, установи та організації, що забезпечують його роботу.

Річковий транспорт об'єднує підприємства, що здійснюють перевезення внутрішніми водами пасажирів і вантажів, порти і пристані, судна, суднобудівно-судноремонтні заводи, ремонтно-експлуатаційні бази, підприємства шляхового господарства, а також підприємства зв'язку, промислові, торговельні, будівельні та постачальницькі підприємства, навчальні заклади, заклади охорони здоров'я, фізичної культури та спорту, культури, проектно-конструкторські організації та інші підприємства, установи і організації, що забезпечують його роботу.

Послуги повітряного транспорту

Структуру авіаційного транспорту утворюють підприємства, що здійснюють перевезення пасажирів і вантажів, аерофотозйомки, сільськогосподарські роботи, а також аеропорти, аеродроми, аероклуби, транспортні засоби, системи управління повітряним рухом, навчальні заклади, ремонтні заводи цивільної авіації та інші підприємства, установи та організації, що забезпечують його роботу.



Послуги автомобільного транспорту

Автомобільний транспорт – об'єднують підприємства, що здійснюють перевезення пасажирів і вантажів, авторемонтні і шиноремонтні підприємства, рухомий склад, транспортно-експедиційні підприємства, а також автовокзали і автостанції, навчальні заклади, ремонтно-будівельні організації та соціально-побутові заклади, інші підприємства, установи та організації, що забезпечують його роботу.



Послуги міського електротранспорту

Послуги міського електротранспорту об'єднують підприємства, що перевозять пасажирів і вантажі, рухомий склад, трамвайні і тролейбусні лінії, ремонтно-експлуатаційні депо, службові приміщення, фунікулери, канатні дороги, ескалатори, заводи з ремонту рухомого складу і виготовлення запасних частин, споруди енергетичного господарства та зв'язку, промислові, ремонтно-будівельні, торговельні і постачальницькі організації, навчальні заклади, науково-дослідні та проектно-конструкторські установи, заклади охорони здоров'я, відпочинку, фізичної культури і спорту та інші культурно-побутові заклади і підприємства, установи та організації, що забезпечують його роботу.



Останнім часом перевезення пасажирів здійснюється приватним транспортом. На цьому сегменті ринку утверджуються недержавні компанії, наслідком чого є певні переваги (доступність послуг) і певні проблеми та ризики (технічний стан транспортних засобів, дотримання вимог безпеки тощо).

3. Повнота надання послуг пасажирського транспорту та контроль їх якості.

Державне регулювання в галузі транспорту здійснюють Міністерство транспорту та зв'язку України, місцеві ради та інші уповноважені на те органи відповідно до їх компетенції.



Обов'язки органів управління транспортом:

- ✓ сприяти органам влади і самоврядування у виконанні ними своїх повноважень щодо соціального й економічного розвитку транспорту;
- ✓ здійснювати програми захисту довкілля;
- ✓ розробляти і реалізовувати заходи для забезпечення безперебійної роботи транспорту у разі стихійного лиха, аварій, катастроф та під час ліквідації їхніх наслідків;
- ✓ координувати роботу щодо запобігання аваріям і правопорушенням на транспорті;
- ✓ організувати взаємодію різних видів транспорту з метою ефективнішого їх використання, підвищення якості обслуговування.

ТЕМА 6 ПОСЛУГИ ЗВ'ЯЗКУ

План лекції:

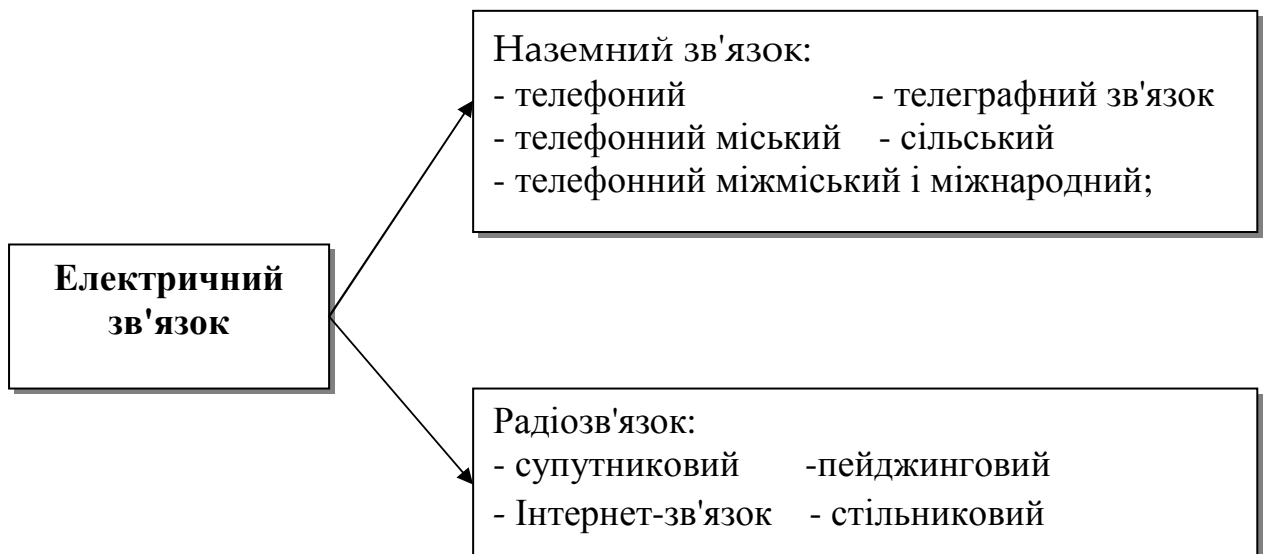
1. Роль послуг зв'язку, їх структура та значення для населення.
2. Характеристика основних видів послуг зв'язку.

Література: [17-23]

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



Електричний зв'язок – забезпечує передавання, випромінювання, приймання знаків, сигналів, письмового тексту, зображень і звуків або будь-яких повідомлень радіо, провідниковими, оптичними та іншими електромагнітними системами.



Поштовий зв'язок має завданням приймання, оброблення, перевезення і доставку письмових відправлень, матеріальних цінностей, виконання доручень фізичних і юридичних осіб щодо грошових переказів, банківських операцій.

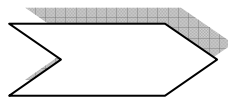
Спеціальний зв'язок забезпечує інтереси держави, урядових підрозділів у сфері зв'язку.

Фельд'єгерський зв'язок – оперативний військово-кур'єрський зв'язок, завданням якого є доставка важливих, переважно таємних, документів до Верховної Ради України, Президента України, Кабінету Міністрів України, посольств, дипломатичних представництв і консульств.

Мобільний зв'язок забезпечує відправлення і приймання інформації у будь-якому місці, де він функціонує. Цей вид електрозв'язку є одним із найдинамічніших і найприбутковіших напрямів діяльності телекомунікаційного ринку.

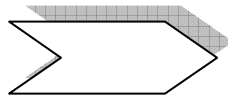
Підприємство (оператор) зв'язку – підприємство, що здійснює господарську діяльність для забезпечення функціонування засобів, споруд і мереж зв'язку з метою надання послуг зв'язку.

Засоби зв'язку



Технічне обладнання, що використовується для організації зв'язку.

Споруди зв'язку



Будівлі, вежі, антени, повітряні і кабельні лінії, проміжні та кінцеві пристрої ліній зв'язку, та інші пристрої, що використовуються для організації електричного або поштового зв'язку

Мережа зв'язку – сукупність засобів і споруд зв'язку, поєднаних в єдиному технологічному процесі для забезпечення інформаційного обміну.

Первинна мережа (сукупність лінійних і стаціонарних споруд, які утворюють мережу типових каналів передавання і типових трактів).

Місцева первинна мережа зв'язку (частину первинної мережі зв'язку, обмежену територією міста і його приміською зоною або адміністративного району).

Основні нормативно-технічні документи, що регламентують надання послуг зв'язку:

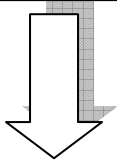
- ✓ Конституція України, прийнята Верховною Радою 28.06.96 р.
- ✓ Закон України "Про зв'язок" прийнятий ВР 16.05.95 р.
- ✓ "Правила користування міжміським та міжнародним телефонним зв'язком" прийняті 28.06.97 р.
- ✓ Правила користування місцевим телефонним зв'язком прийняті 22.04.97 р.
- ✓ "Правила користування телеграфним зв'язком", затверджені постановою КМУ від 04.03.97 р.
- ✓ "Правила користування проводним мовленням" прийняті 22. 05.97 р.
- ✓ Граничні тарифи на основі послуги зв'язку, затверджено наказом Мінзв'язку від 28. 03.97 р.
- ✓ "Поштові правила", які розроблені згідно з наказом Мінзв'язку СРСР від 13.03.84 р.
- ✓ Порядок відшкодування збитків підприємствами зв'язку споживачам послуг та оплати послуг електрозв'язку споживачами.
- ✓ Закон України "Про внесення змін і доповнень до деяких законодавчих актів України щодо відповідальності за правопорушення в галузі зв'язку" прийнятий 01.10. 96 р.
- ✓ Постанова КМУ від 31.12.96. р. "Про прискорення розвитку телефонних мереж в Україні".
- ✓ Постанова КМУ від 22.08.94 р. "Про залучення коштів підприємств, організацій та громадян для розвитку місцевих телефонних мереж ".

- ✓ Наказ Міністерства статистики України "Про впровадження статистичного спостереження за зміною тарифів на послуги зв'язку загального користування для народногосподарського сектора України" від 16.01.96 р.
- ✓ "Про заходи щодо створення єдиної національної системи зв'язку" - постанова КМУ від 04.02.93 р.
- ✓ Постанова КМУ від 25.10.95 р. – "Положення про порядок формування і використання ресурсів галузевого фонду розвитку засобів зв'язку".

2. Характеристика основних видів послуг зв'язку.

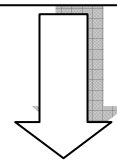


Внутрішні послуги зв'язку

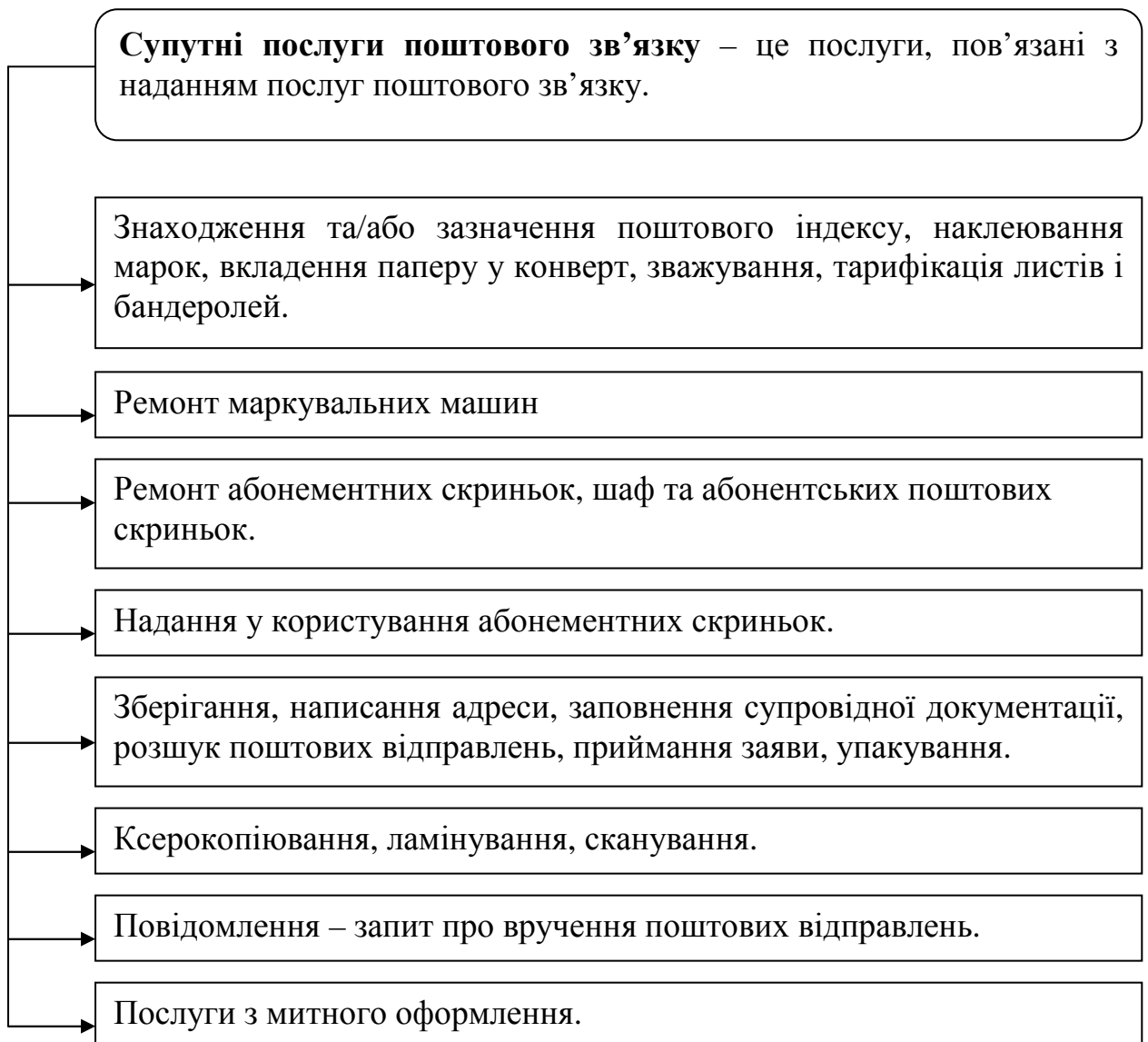


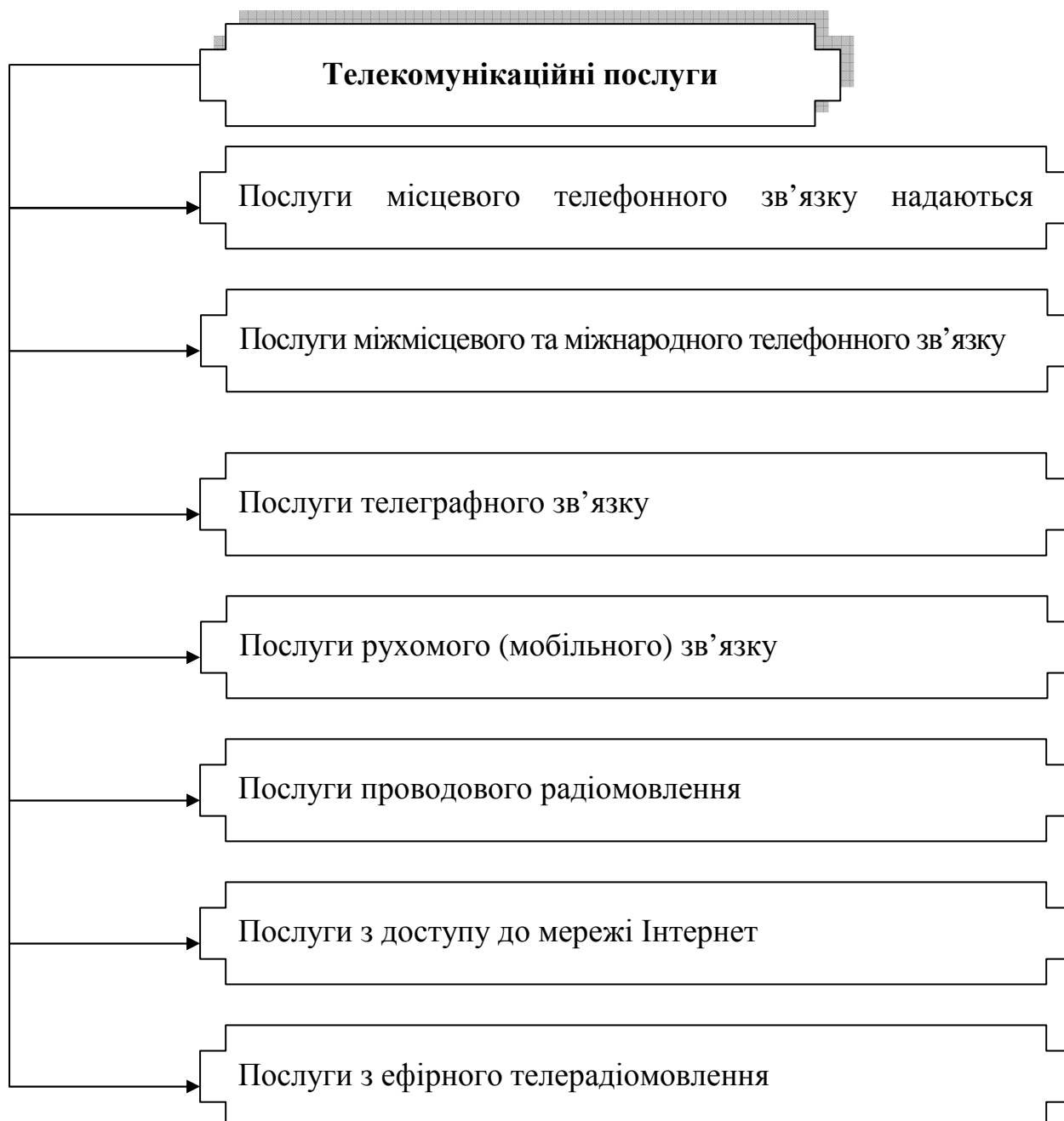
- листи
- поштові картки
- прямі контейнери
- поштові перекази
- бандеролі
- секограми
- посилки

Міжнародні послуги зв'язку



- листи
- поштові картки
- прямі контейнери
- відправлення з оголошеною цінністю
- мішки «М»
- дрібні пакети
- відправлення міжнародної прискореної пошти «EMS»
- згруповані поштові відправлення з позначкою «Консигнація»
- бандеролі
- секограми
- посилки





Кожне підприємство зв'язку, яке надає послуги споживачам, повинне мати книгу скарг та пропозицій і видавати її на першу вимогу. Керівники підприємств зв'язку зобов'язані розглядати скарги та заяви споживачів у терміни, передбачені чинним законодавством, та інформувати їх про це.

Підприємства зв'язку відповідальні за захист інформації. Виймання і огляд кореспонденції та документальних повідомлень, одержання необхідних довідок про них, контроль технічних каналів зв'язку, в т.ч. прослуховування телефонних розмов, на підприємствах зв'язку заборонено.

ТЕМА 7 ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНІ ПОСЛУГИ

План лекції:

1. Роль житлово-комунальних послуг, їх структура та значення для населення.
2. Характеристика основних видів житлово-комунальних послуг.

Література: [24-29]

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

Житлово-комунальне господарство – комплекс самостійних служб, покликаних задовольняти потреби територіальної громади у комунальних послугах (санітарно-технічних, енергетичних, транспортно-комунальних, готельних).

Відповідно до Загального класифікатора галузей народного господарства України, житлово-комунальне господарство об'єднує:

Житлове господарство: домоуправління, житлово-експлуатаційні контори (ЖЕК), житлово-комунальні відділи (ЖКВ), житлово-комунальні контори (ЖКК) підприємств і організацій, комендатури житлових будинків і гуртожитків, дачні та житлові кооперативи.

Гуртожитки навчальних закладів: гуртожитки ВНЗ, технікумів, училищ, шкіл та інших навчальних закладів.

Жилі будинки, а також житлові приміщення в інших будівлях, що знаходяться на території України, утворюють житловий фонд, до складу якого належать жилі будинки і житлові приміщення в інших будівлях, що належать державі.

Жилі будинки, що належать житлово-будівельним кооперативам.

Жилі будинки і житлові приміщення в інших будівлях, які належать аграрним спілкам, іншим кооперативним організаціям, їх об'єднанням, профспілковим та іншим громадським організаціям.

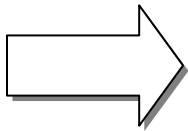
Жилі будинки (частини будинків), квартири, які належать громадянам на правах приватної власності.



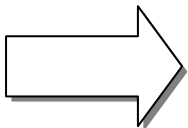
До житлового фонду не входять нежилі приміщення в жилих будинках, призначені для торговельних, побутових та інших потреб непромислового характеру.

Державне управління щодо використання і збереження житлового фонду в Україні здійснює Міністерство житлово-комунального господарства України. Державний контроль за використанням і збереженням житлового фонду здійснюють у межах своїх повноважень органи державної влади на місцях та місцевого самоврядування. Вони керують житловим господарством, підпорядкованими підприємствами, установами й організаціями галузі, забезпечують комплексний розвиток, збереження, правильну експлуатацію, капітальний і поточний ремонт житлового господарства.

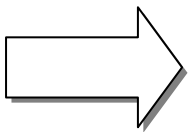
Комунальні підприємства



Комунальні підприємства, які надають населенню індивідуальні послуги, постачають йому переважну частину своєї продукції або виконують роботи в інтересах інших комунальних підприємств.



Комунальні підприємства, які на засадах самофінансування обслуговують індивідуальних споживачів.



Комунальні підприємства, що виробляють неподільну продукцію загального користування і фінансуються переважно з місцевого бюджету.

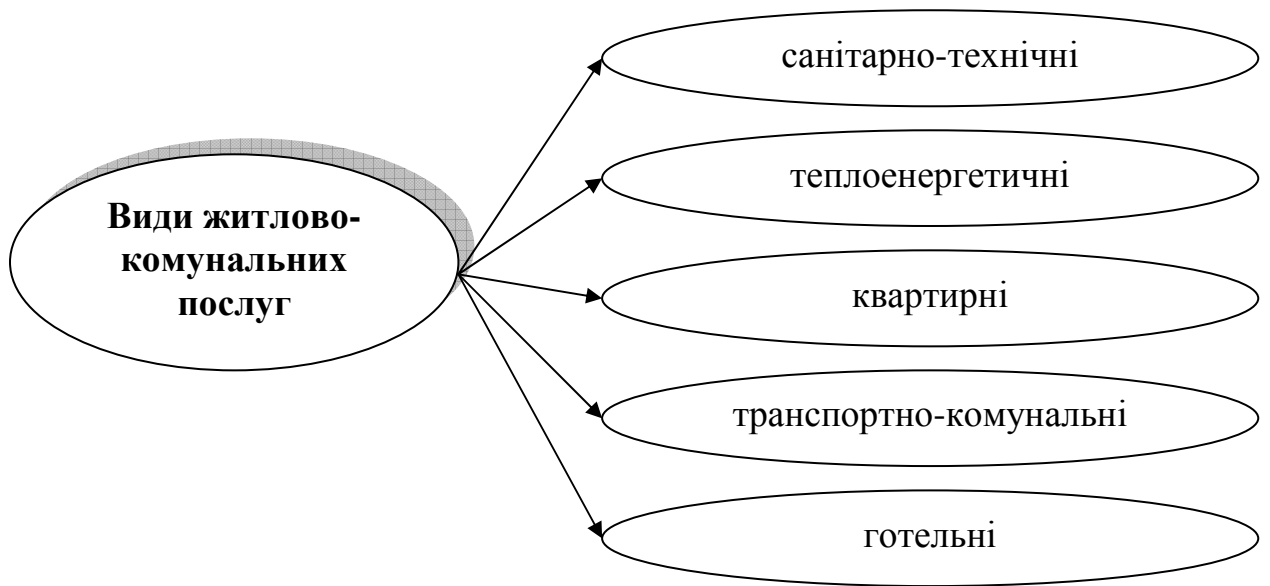
Житлово-комунальні послуги – результат господарської діяльності, спрямованої на забезпечення умов проживання і перебування осіб у жилих і нежилых приміщеннях, будинках і спорудах, комплексах будинків і споруд відповідно до нормативів, норм, стандартів, порядків і правил.

Якість житлово-комунальних послуг – відповідність їх певній сукупності нормативних характеристик, що визначає їх здатність задовольняти потреби споживачів відповідно до законодавства.

Комунальні послуги – результат господарської діяльності, спрямованої на задоволення потреб фізичних, юридичних осіб у забезпеченні холодною та гарячою водою, водовідведенням, газо- та електропостачанням, опаленням, а також вивезення побутових відходів у порядку, встановленому законодавством.

2. Характеристика основних видів житлово-комунальних послуг.





Комунальні послуги – це послуги, які надаються населенню для забезпечення побутових умов за місцем проживання: послуги газо-, водопостачання і водовідведення, вивезення сміття та нечистот тощо.

Послуги газопостачання – надають газопостачальні підприємства та організації, а також державні комунальні підприємства на договірній основі.

Послуги водопостачання і водовідведення. Реалізація послуг водопостачання і водовідведення здійснюється на договірній основі між підприємством водопостачання і споживачем.

Відповідно до Правил користування системами комунального водопостачання та водовідведення в містах і селищах України, комунальне підприємство водоканалу (КПВ) повинно забезпечувати споживачу постачання питної води з комунального водопроводу та приймання стічних вод до комунальної каналізаційної системи, а споживач зобов'язується своєчасно сплачувати вартість зазначених послуг за умовами договору.

Послуги, пов'язані з утриманням квартири. Відповідно до Конституції України громадяни мають право на одержання у безстрокове користування у встановленому порядку жилого приміщення в будинках державного чи громадського житлового фонду або у будинках житлово-будівельних кооперативів, а також на приватизацію квартир (будинків) державного житлового фонду або придбання їх у житлових кооперативах, на біржових торгах, шляхом індивідуального житлового будівництва чи одержання у власність на передбачених законодавством підставах.

Користування жилим приміщенням у будинках державного і громадського житлового фонду здійснюється відповідно до договору найму жилого приміщення, який укладається у письмовій формі на підставі ордера на нього.

Особливості надання квартирних послуг у гуртожитку. Для проживання робітників, службовців, студентів, учнів та інших громадян у період роботи або навчання можуть використовуватись гуртожитки (спеціально споруджені або переобладнанні жилі будинки). Жилі будинки реєструють як гуртожитки в органах місцевої влади. Порядок надання жилої площі в гуртожитках регулюється законодавством, Житловим Кодексом та іншими нормативними актами України.

Жила площа в гуртожитку надається за спільним рішенням адміністрації підприємства, установи, організації чи органу кооперативної або іншої громадської організації. Після цього громадянинові видають спеціальний ордер, який є єдиною підставою для вселення на надану жилу площу.

ТЕМА 8 ПОСЛУГИ УСТАНОВ КУЛЬТУРИ

План лекції:

1. Роль послуг установ культури, їх структура та значення для населення.
2. Характеристика основних видів послуг установ культури.

Література: [32-38]

1. Роль послуг установ культури, їх структура та значення для населення.

Культура – історично зумовлений рівень розвитку суспільства, творчих сил і здібностей людини, виражених у типах і формах організації її діяльності.

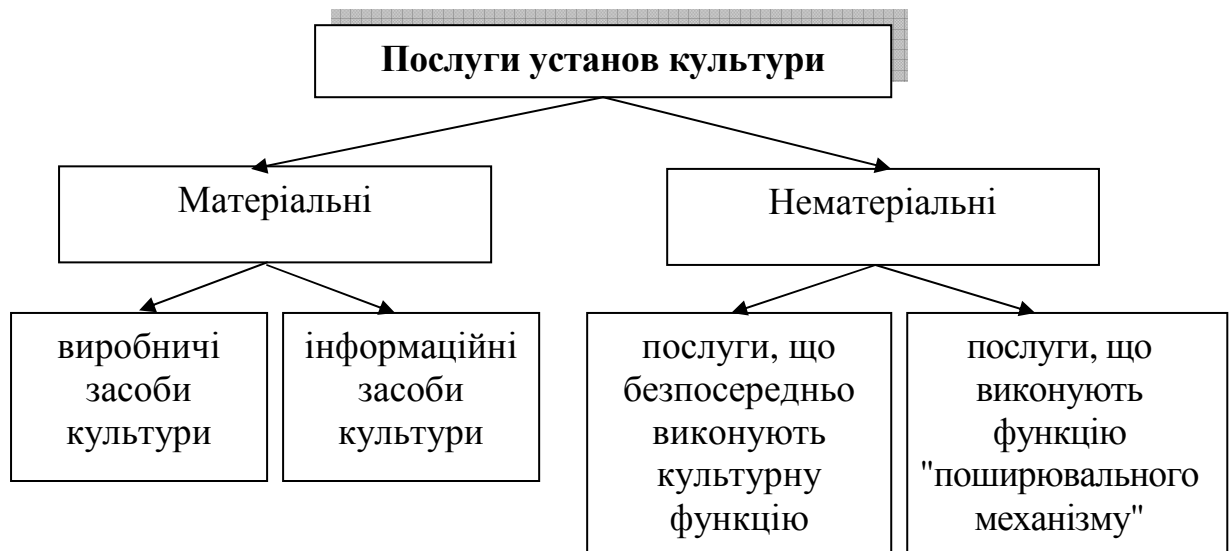


П Р О Д У К У В А Н Н Я	→	культурно-освітні заклади
	→	виставкові зали
	→	театрально-видовищні організації
	→	навчальні заклади позашкільної естетичної освіти
	→	вищі та середні спеціальні навчальні заклади
	→	кіномережа
І Р Е А Л І З А Ц І Я	→	бази і контори прокату
	→	кіностудії
	→	видавництва
	→	редакції газет і журналів
	→	радіо-, телестудії і телевізійні технічні центри
	→	студії звукозапису
К У Л Ь Т У Р Н И Х	→	підприємства з виробництва компакт-дисків
	→	спеціалізовані реставраційні підприємства і майстерні
	→	підприємства народних художніх промислів
	→	засоби масової інформації
П О С Л У Г	→	підприємства з виробництва кіноапаратури
	→	підприємства з виробництва музичних інструментів
	→	підприємства з виробництва світло- і звукотехніки
	→	підприємства з виробництва спеціалізованого технологічного обладнання



Суттєвою особливістю послуг у сфері культури є неможливість придбати їх про запас та переміщувати.

2. Характеристика основних видів послуг установ культури.



Платні послуги населенню надаються закладами культури і мистецтв згідно з умовами, викладеними в постановах Кабінету Міністрів України від 21 жовтня 1994 року N 733 "Про ціноутворення в умовах реформування економіки" та від 25 грудня 1996 року N 1548 "Про встановлення повноважень органів виконавчої влади та виконавчих органів міських рад щодо регулювання цін (тарифів)".

Перелік платних послуг, які можуть надаватися закладами культури і мистецтв, заснованими на державній та комунальній формі власності

- 1 Проведення вистав, театральних та музичних постановок, концертів, оперних і балетних спектаклів, інших постановок.
- 2 Навчання у народних університетах, лекторіях, на курсах.
- 3 Навчання у школах, студіях, заняття в літературно-музичних вітальнях.
- 4 Участь у любительських об'єднаннях та клубах за інтересами.
- 5 Проведення культурно-мистецьких заходів.
- 6 Тиражування в установленому порядку записів на магнітних носіях.
- 7 Консультації населенню, які проводяться спеціалістами зоопарків.
- 8 Виготовлення в установленому порядку рекламної продукції та інших друкованих матеріалів для сторонніх організацій.
- 9 Розроблення сценаріїв; постановочна робота і проведення заходів за заявками підприємств, установ і організацій.
- 10 Користування атракціонами, ігровими автоматами
- 11 Продаж рекламних видань про фонди і діяльність бібліотек, музеїв, картинних галерей, виставочних залів, заповідників.
- 12 Проведення фото- і кінозйомок окремих експонатів або всієї експозиції виставки, території та об'єктів музейного типу.
- 13 Додаткові бібліотечні послуги.

ТЕМА 9 ТУРИСТИЧНІ ТА ЕКСКУРСІЙНІ ПОСЛУГИ

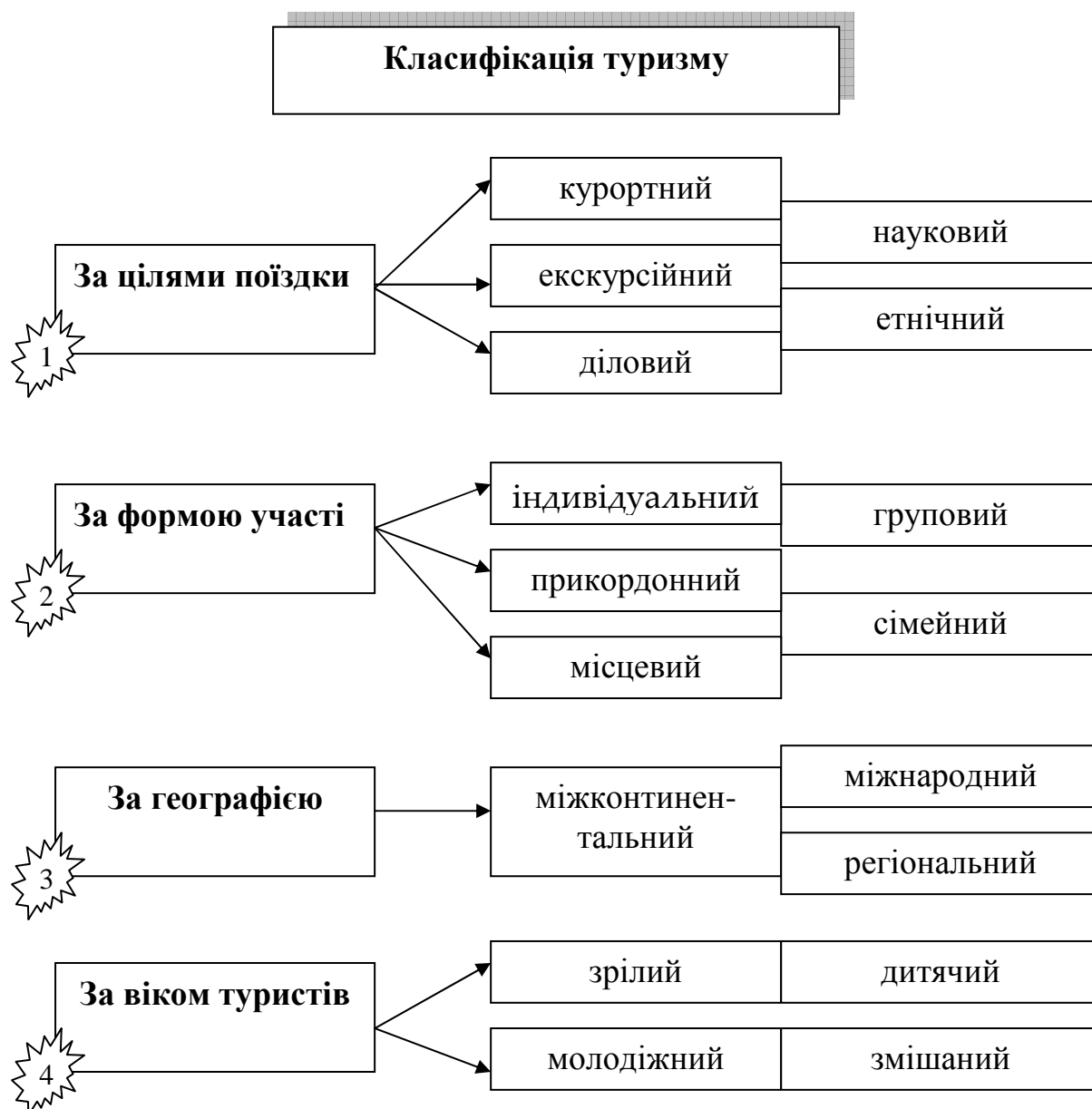
План лекції:

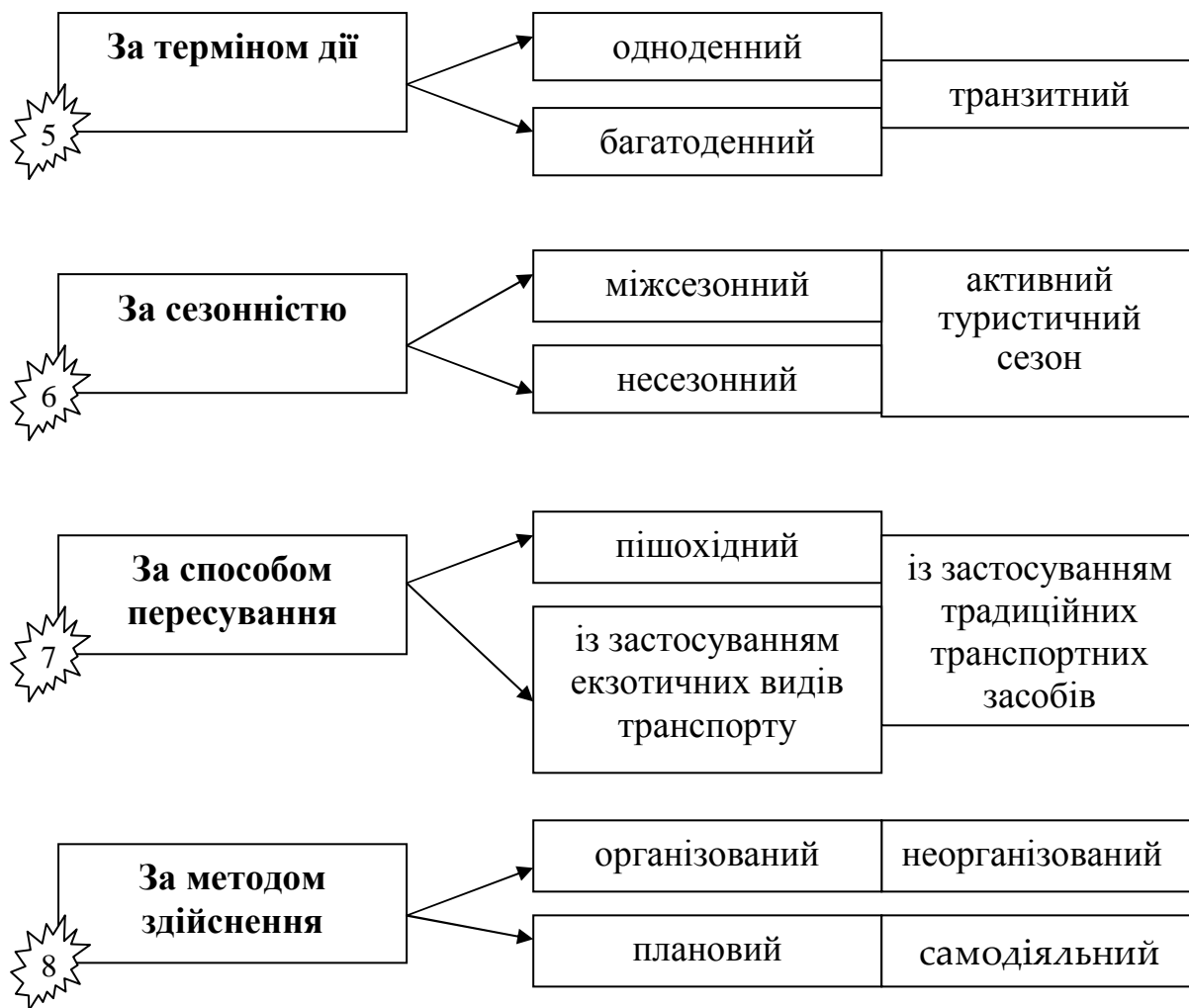
1. Роль туристичних та екскурсійних послуг, їх структура та значення для населення.
2. Характеристика основних видів туристичних та екскурсійних послуг.

Література: [30, 31, 41]

1. Роль туристичних та екскурсійних послуг, їх структура та значення для населення.

Туризм – тимчасовий виїзд людини з місця постійного проживання в оздоровчих, пізнавальних або професійно-ділових цілях без зайняття оплачуваною діяльністю.





Туристичні послуги – послуги суб'єктів туристичної діяльності щодо розміщення, харчування, транспортного, інформаційно-рекламного обслуговування, а також послуги закладів культури, спорту, побуту, розваг, спрямовані на задоволення потреб туристів.

Інклюзив-тури – переважно застосовуються при авіаційних перевезеннях туристів до місця призначення і назад, вартість яких визначається на основі спеціально розроблених інклюзив-тарифів, що інколи бувають нижчими від звичайних.

Пекідж-тур (комплексний тур) передбачає надання клієнту усіх необхідних послуг, однак він може не включати транспортні витрати. Переважно організовується за конкретною, завчасно рекламованою програмою.

Туристичне агентство – роздрібна фірма, яка є посередником між туроператорськими фірмами або обслуговуючими підприємствами і клієнтами-туристами.

Незалежні

Дочерні

Туроператорська фірма – туристична оптова фірма, що діє як посередник між підприємствами туристичної індустрії і турагентствами.

Туристичні корпорації – об'єднання задля спільної діяльності причетних до надання туристичних послуг підприємств у самостійну господарську одиницю.

Туристичний ваучер – обмінний ордер, виданий туристичним агентством туристу на підтвердження оплати конкретних видів послуг, який є основою для їх отримання.

Агентська угода – договір між особою, яка наймає агента, й агентом, відповідно до якого агенту доручається на певних умовах виконання від імені та в інтересах наймача певних послуг, дій, обов'язків.

Екскурсія – цілеспрямований, наочний процес пізнання оточуючого, середовища. Цей процес будується з використанням заздалегідь відібраних об'єктів, які знаходяться в природних умовах, і відбувається під керівництвом кваліфікованого спеціаліста-екскурсовода у відповідності до заздалегідь визначеної тематики.

Екскурсійний метод — один з методів надання знань аудиторії, в основі якого лежить принцип наочності, обов'язкового поєднання двох елементів екскурсії — показу та розповіді, і активної взаємодії таких учасників процесу екскурсійного обслуговування, як екскурсовод, об'єкт та екскурсант.

Кожна екскурсія має свої особливості в методиці проведення і організації обслуговування. Ознаки екскурсії свідчать, як про її подібність іншим формам культурно-виховної роботи (лекції, конференції), так і про відмінності від них:

- ✓ Тривалість у часі проведення (від академічної години до доби);
- ✓ Наявність екскурсантів, їх активна діяльність (спостереження, вивчення, дослідження об'єктів);
- ✓ Кваліфікований керівник-спеціаліст (екскурсовод);
- ✓ Наочність, зорове сприйняття об'єктів;
- ✓ Переміщення за задалегідь визначеним маршрутом;
- ✓ Цілеспрямованість огляду (тема).



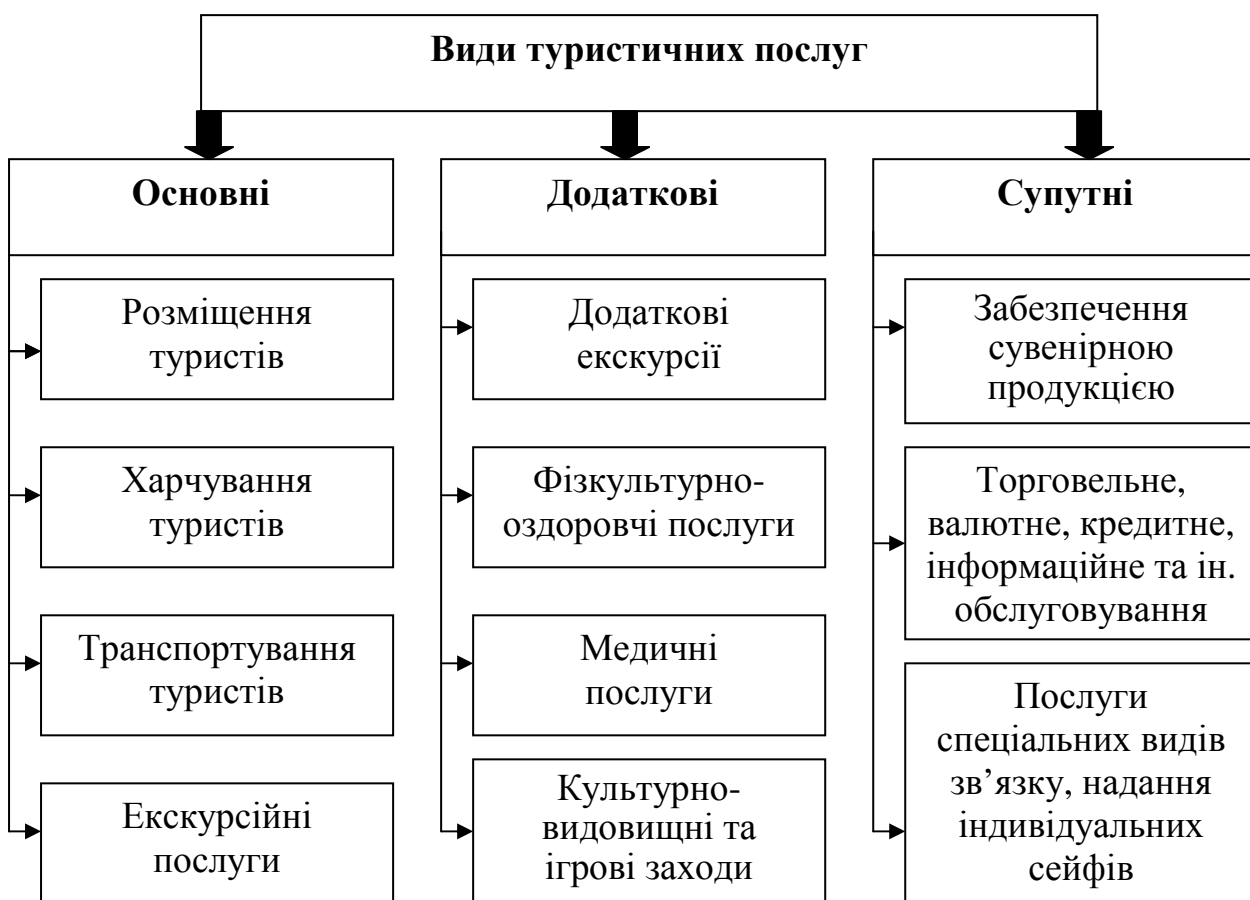
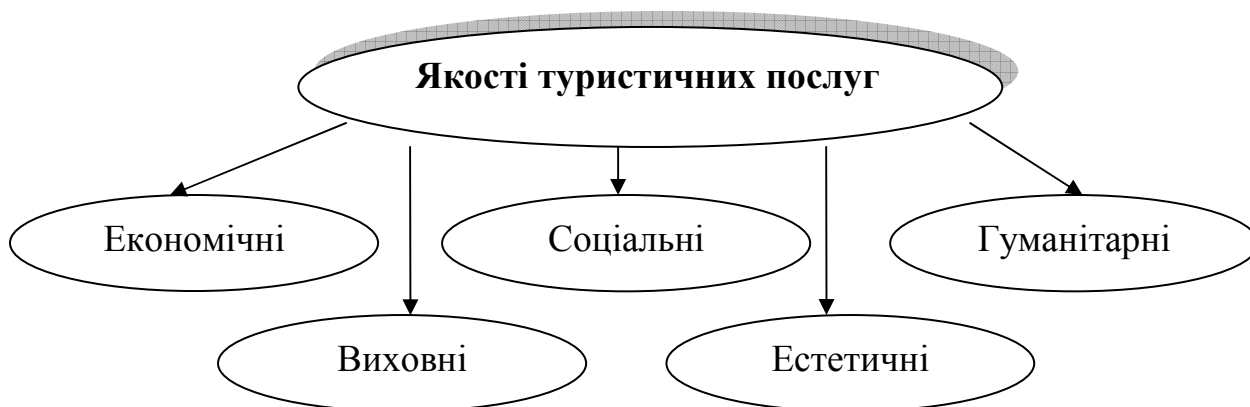
Показ в екскурсії — не цілеспрямований, послідовний процес ознайомлення екскурсантів з об'єктами, що розкривають тему екскурсії. Використання цього прийому під час екскурсії має бути послідовним та логічним.

Розповідь екскурсовода — невід'ємна частина екскурсії, адже надання екскурсоводом інформації про об'єкт не може підміняти самостійну, активну, аналітичну роботу екскурсантів, перетворювати екскурсію в лекцію. Під час розповіді екскурсовод має зацікавити і активізувати екскурсантів.

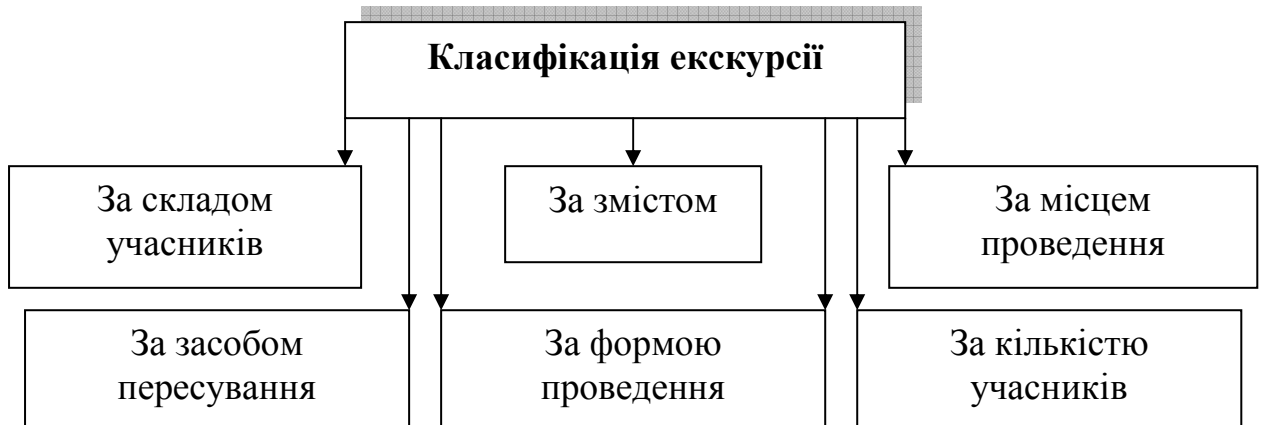
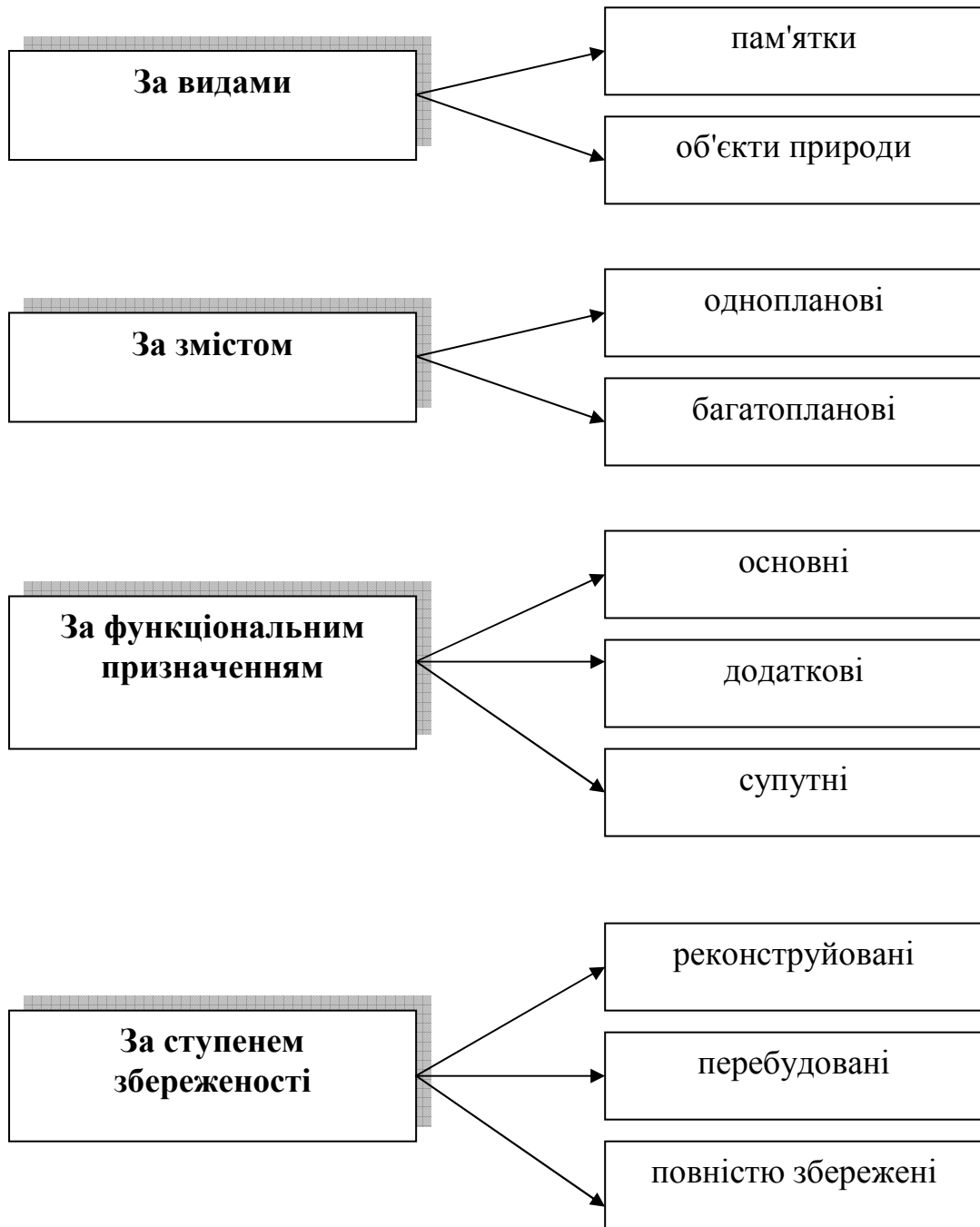
Показ та розповідь є основою методики проведення екскурсій - сукупності прийомів, які є основою роботи екскурсовода під час надання екскурсійних послуг. Вона включає загальну і спеціальні методики. **Загальна методика** проведення екскурсій охоплює систему методичних прийомів показу і розповіді, незалежних від теми, складу групи та інших факторів. **Спеціальна** — конкретизує методичні прийоми стосовно особливостей певного екскурсійного маршруту.

2. Характеристика основних видів туристичних та екскурсійних послуг.

Туристичні послуги наділені специфічними соціально-оздоровчими особливостями, тобто забезпечують відпочинок, можливість розвитку особистості, пізнання історичних і культурних цінностей, заняття спортом, участь у культурно-масових заходах та ін.



Класифікація екскурсійних об'єктів



ТЕМА 10 ПОСЛУГИ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ І СПОРТУ

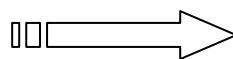
План лекцій:

1. Роль послуг фізичної культури і спорту, їх структура та значення для населення.
2. Характеристика основних видів послуг фізичної культури і спорту.

Література: [39]

Фізична культура – складова загальної культури суспільства, засіб зміцнення здоров'я, розвитку фізичних, морально-вольових, інтелектуальних здібностей і гармонійного формування особистості людини.

Фізична культура



Спорт

Метою масових оздоровчих, фізкультурних і спортивних послуг є широке залучення населення, особливо молоді, до регулярних занять фізичною культурою і спортом, що сприяють зміцненню його здоров'я, підвищенню розумової і фізичної працездатності тощо.

Види послуг фізичної культури і спорту

Обов'язкові
фізкультурно-
оздоровчі послуги

Спортивно-масові
послуги

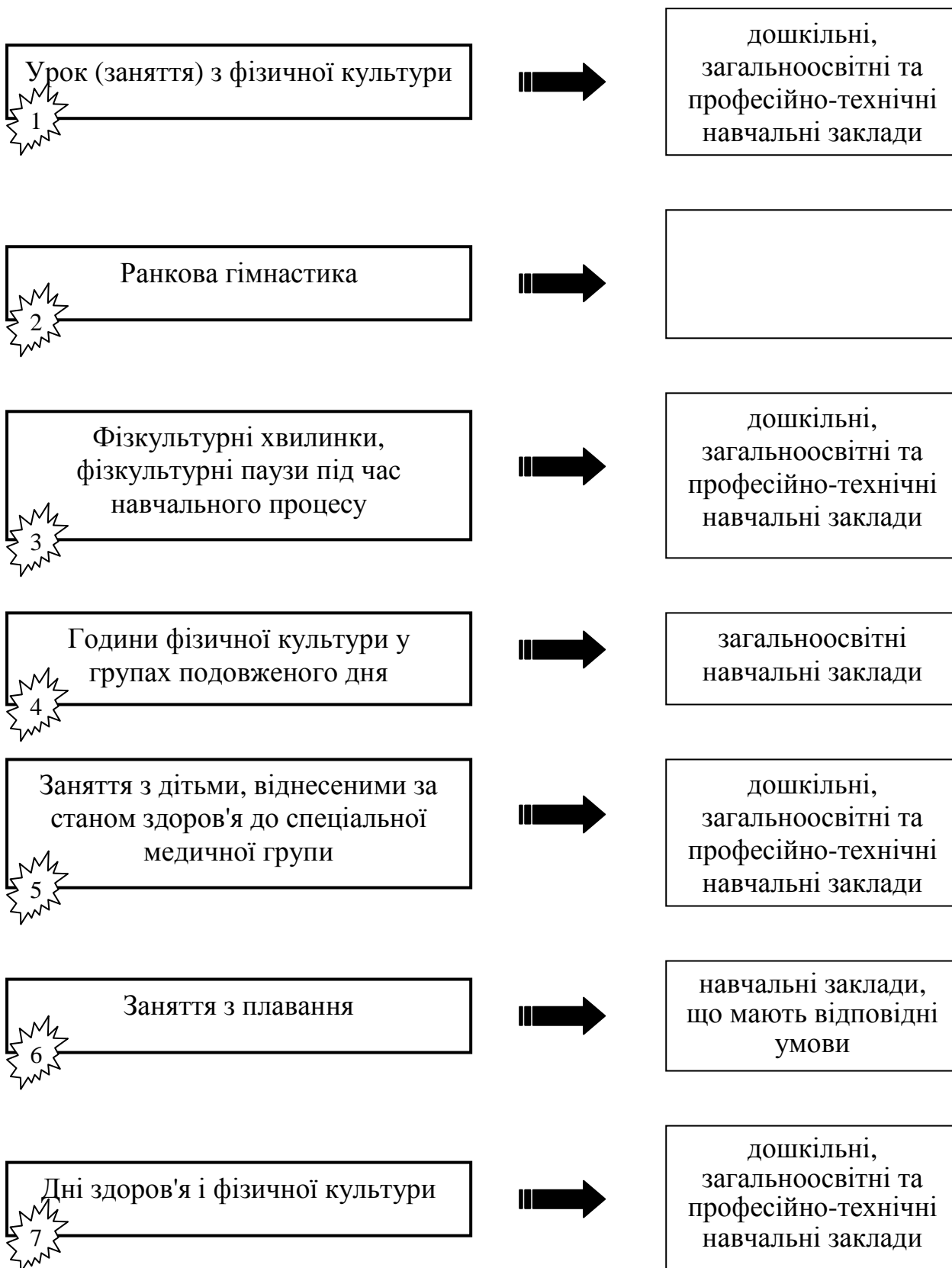
Спортивні заходи

Послуги фізичної культури і спорту надаються у вільний від роботи, навчальних занять час, у вихідні і святкові дні, у санаторно-курортних закладах, оздоровчо-спортивних таборах.

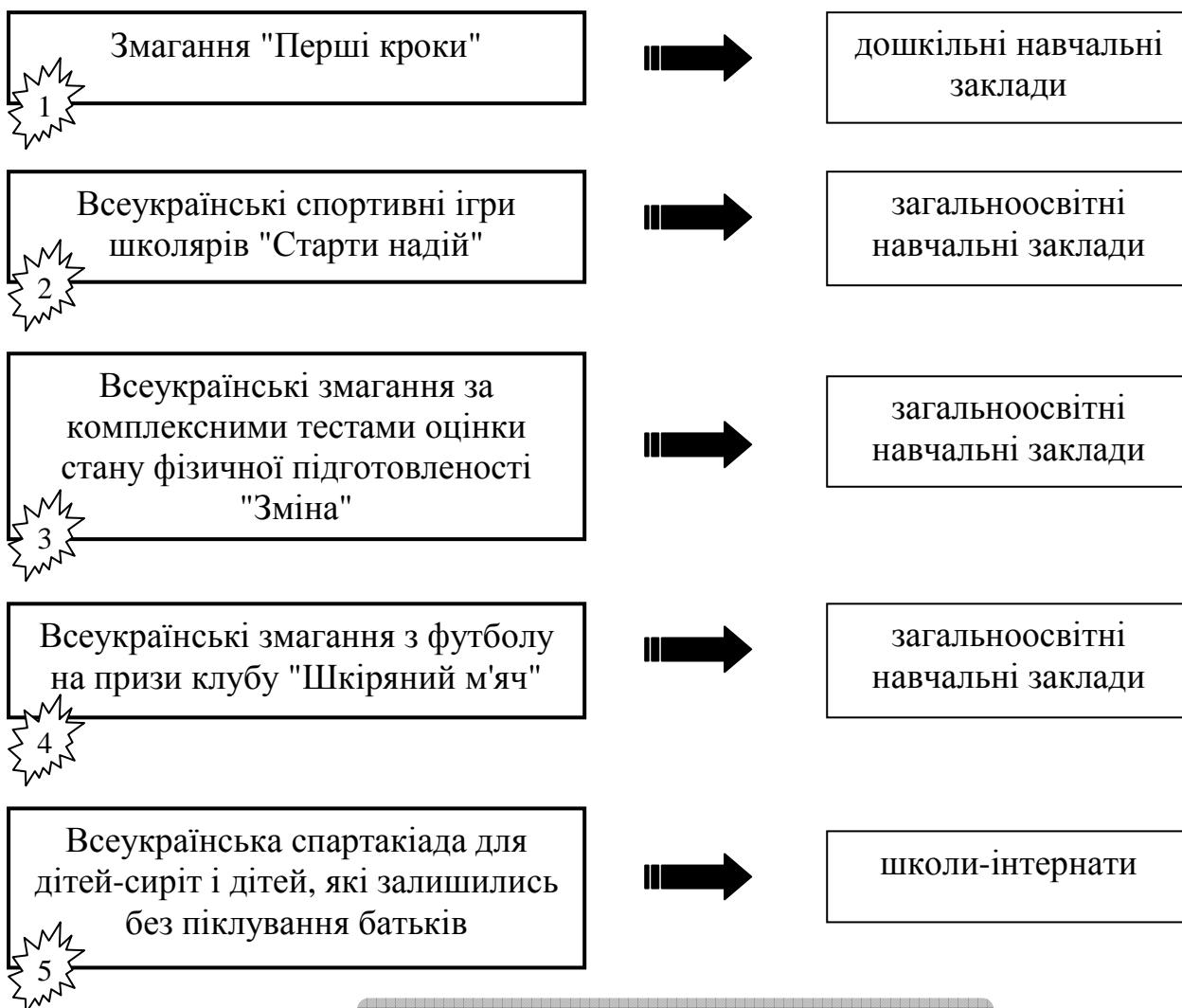
Сфера оздоровчих, фізкультурно-спортивних послуг останнім часом набуває динамічного розвитку, що свідчить про неабияке її майбутнє. Однак наявна матеріальна база за багатьма параметрами не відповідає характеру і масштабу попиту. Крім того, у багатьох верствах населення бракує належного розуміння важливості цієї справи, формуванню якого мали б прислужитися система виховання, соціальна реклама, активна діяльність суб'єктів бізнесу щодо просування своїх послуг на ринок.

2. Характеристика основних видів послуг фізичної культури і спорту.

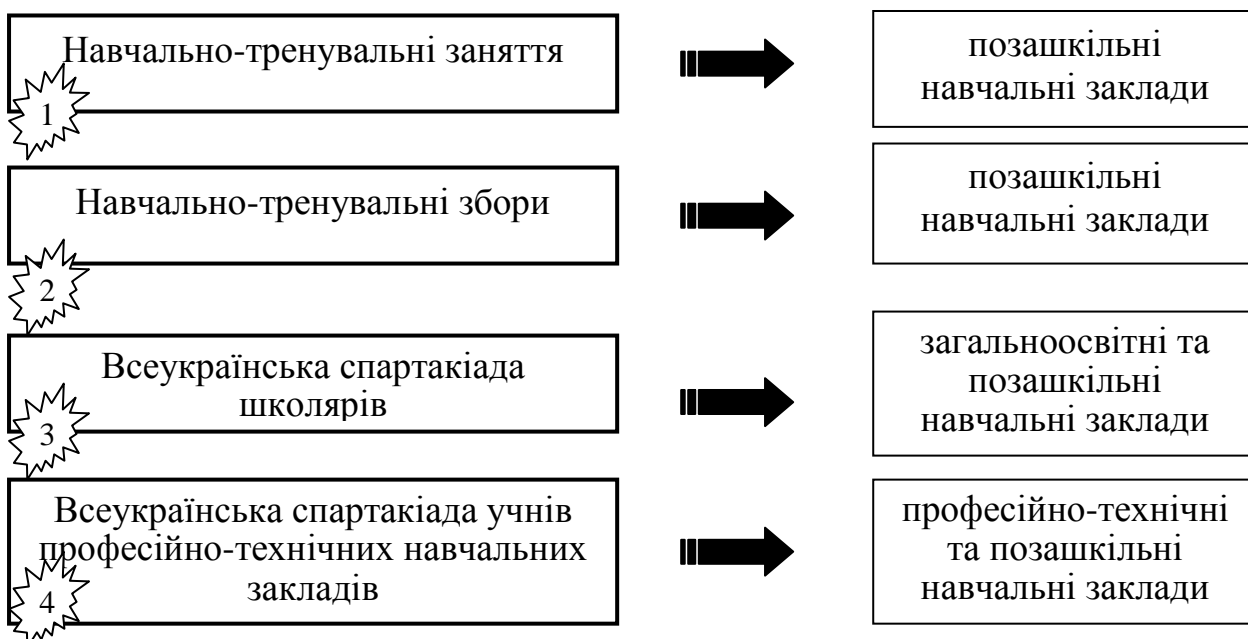
Обов'язкові фізкультурно-оздоровчі послуги



Спортивно-масові послуги



Спортивні заходи





Перелік платних послуг, які можуть надаватися закладами фізичної культури і спорту, що утримуються за рахунок бюджетних коштів:

- ✓ Організація і проведення фізкультурно-спортивних та спортивно-видовищних заходів, реалізація абонементів на їх відвідування.
- ✓ Проведення групових та індивідуальних занять з фізичної культури і спорту згідно з абонементом та квитками.
- ✓ Надання спортивних споруд для проведення спортивно-видовищних заходів, занять з фізичної культури і спорту, організації спортивно-оздоровчих таборів.
- ✓ Реалізація абонементів на відвідування саун, плавальних басейнів, льодових ковзанок тощо.
- ✓ Організація і проведення групових та індивідуальних занять з фізичної культури і спорту з учнями та студентами понад норми, встановлені навчальними планами.
- ✓ Проведення індивідуальних та додаткових занять з фізичної культури і спорту.
- ✓ Організація і проведення навчання та підвищення кваліфікації фахівців з питань фізичної культури і спорту.
- ✓ Проведення семінарів з питань фізичної культури і спорту.
- ✓ Надання консультацій з питань проведення занять з фізичної культури і спорту.
- ✓ Розроблення групових та індивідуальних фізкультурно-спортивних програм, комплексу фізичних вправ.
- ✓ Надання учасникам та відвідувачам фізкультурно-спортивних заходів готелів, гуртожитків та пристосованих для тимчасового проживання приміщень.
- ✓ Проведення монтажу та демонтажу некапітальних спортивних споруд, обладнання, спортивних майданчиків тощо.
- ✓ Надання послуг з прокату спортивного спорядження, обладнання та інвентарю.
- ✓ Проведення ремонту та технічного обслуговування спеціалізованих транспортних засобів, спортивного спорядження, обладнання та інвентарю.
- ✓ Надання послуг з автомобільного перевезення спортивних команд, спортивного спорядження, обладнання та інвентарю.

ТЕМА 11

МЕДИЧНІ, САНАТОРНО-ОЗДОРОВЧІ, ВЕТЕРИНАРНІ ПОСЛУГИ

План лекції:

1. Роль медичних, санаторно-оздоровчих, ветеринарних послуг, їх структура та значення для населення.
2. Характеристика основних видів медичних, санаторно-оздоровчих, ветеринарних послуг.

Література: [40, 42]

1. Роль медичних, санаторно-оздоровчих, ветеринарних послуг, їх структура та значення для населення.

Охорона здоров'я охоплює систему заходів, спрямованих на забезпечення, збереження і розвиток фізіологічних і психологічних функцій, оптимальної працездатності, соціальної активності людини за максимальної біологічно можливої індивідуальної тривалості життя.



Санітарно-оздоровчі
послуги



Санітарно-оздоровчі
заклади

Курорт – освоєна природна територія на землях оздоровчого призначення, що має природні лікувальні ресурси, необхідні для їхньої експлуатації будівлі, споруди з об'єктами інфраструктури, використовується з метою лікування, медичної реабілітації, профілактики захворювань, рекреації і підлягає особливій охороні.

Лікувально-оздоровча місцевість – природна територія, що має мінеральні і термальні води, лікувальні грязі, озокерит, ропу лиманів та озер, кліматичні та інші природні умови, сприятливі для лікування, медичної реабілітації та профілактики захворювань.

Санаторно-курортні заклади – розташовані на територіях курортів заклади охорони здоров'я, які забезпечують надання громадянам лікувальних, профілактичних і реабілітаційних послуг із використанням природних лікувальних ресурсів.

Медичний профіль (спеціалізацію) курортів визначають з урахуванням властивостей природних лікувальних ресурсів. За цим критерієм їх поділяють на курорти загального призначення і спеціалізовані курорти для лікування конкретних захворювань.

Ветеринарна послуга – це вид діяльності фахівців ветеринарної медицини, яка спрямована на забезпечення корисного ефекту у формі здорового та продуктивного розвитку тваринного світу і на цій основі – відповідних прибутків.

**Соціально-економічна сутність
ветеринарної послуги**

Відбувається реалізація не просто послуги, а специфічного товару, який задовольняє потреби передусім у забезпеченні розширеного відтворення тваринництва.



- загального призначення (ветеринарні аптеки, клініки, лікарні)
- ветеринарні лабораторії для сертифікації готової тваринницької продукції у місцях масової реалізації або переробки
- ветлікарні та служби, які обслуговують потреби сільськогосподарського тваринництва, мисливських господарств, заповідників.

2. Характеристика основних видів медичних, санаторно-оздоровчих, ветеринарних послуг.

Первинна лікувально-профілактична допомога – основна частина медико-санітарної допомоги населенню, що передбачає консультації лікаря, просту діагностику, лікування основних найпоширеніших захворювань, травм та отруень, профілактичні заходи, направлення пацієнта для надання спеціалізованої і високоспеціалізованої допомоги. Надають її переважно за територіальною ознакою сімейні лікарі або інші лікарі загальної практики.

Спеціалізовану (вторинну) лікувально-профілактичну допомогу надають лікарі, які мають відповідну спеціалізацію і можуть забезпечити більш кваліфіковані консультування, діагностику, профілактику і лікування, ніж лікарі загальної практики.

Високоспеціалізовану (третинну) лікувально-профілактичну допомогу мають право надавати лікарі або групи лікарів, які пройшли відповідну підготовку для діагностики і лікування складних і рідкісних захворювань, а також лікування хвороб, що потребують спеціальних методів діагностики та лікування.



ТЕМА 12

ПОСЛУГИ ПРАВОВОГО ХАРАКТЕРУ

План лекції:

1. Роль послуг правового характеру, їх структура та значення для населення.
2. Характеристика основних видів послуг правового характеру.

Література: [43, 44]

1. **Роль послуг правового характеру, їх структура та значення для населення.**

В сучасному суспільстві все більшої актуальності набувають питання забезпечення правового статусу окремих категорій громадян, їх об'єднань або соціальних груп. Особливого звучання ця проблема набула в рік 50-річчя прийняття і проголошення Генеральною Асамблеєю ООН Загальної Декларації прав людини. Процес посилення юридичних гарантій правового положення людини в суспільстві є за своєю суттю об'єктивним тому, що свідчить про розвиток соціальної організації, її вдосконаленість, прогресивність. Крім того, визнаючи Україну правовою соціальною державою, треба визнати і забезпечити реальну наявність закріплених на конституційному рівні прав та свобод громадян. Соціальний прогрес, втілення концепції правової держави дійсно є досить вагомими чинниками, що вимагають вдосконалення існуючої системи юстиції в Україні, підвищення рівня правової захищеності громадян.

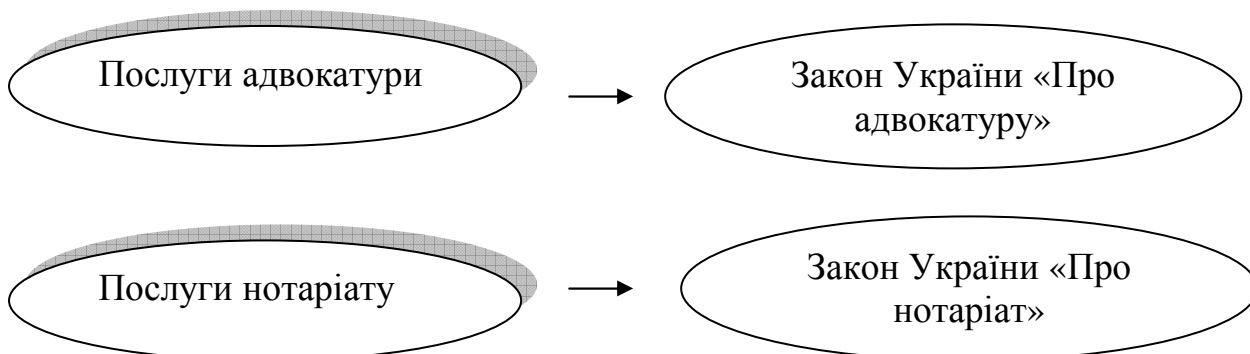
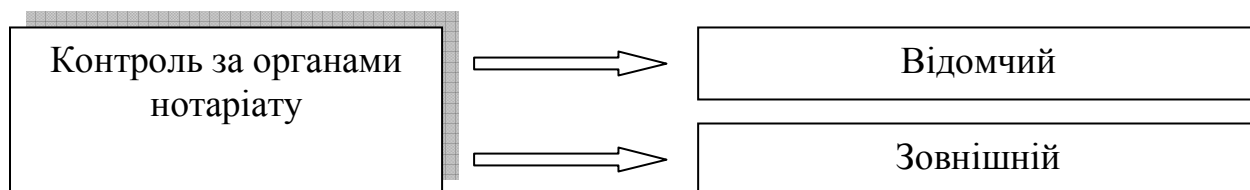


Адвокатура України — це добровільне професійне громадське об'єднання, покликане сприяти захисту прав, свобод та представляти законні інтереси громадян України, іноземних громадян, осіб без громадянства, юридичних осіб, надавати їм іншу юридичну допомогу.

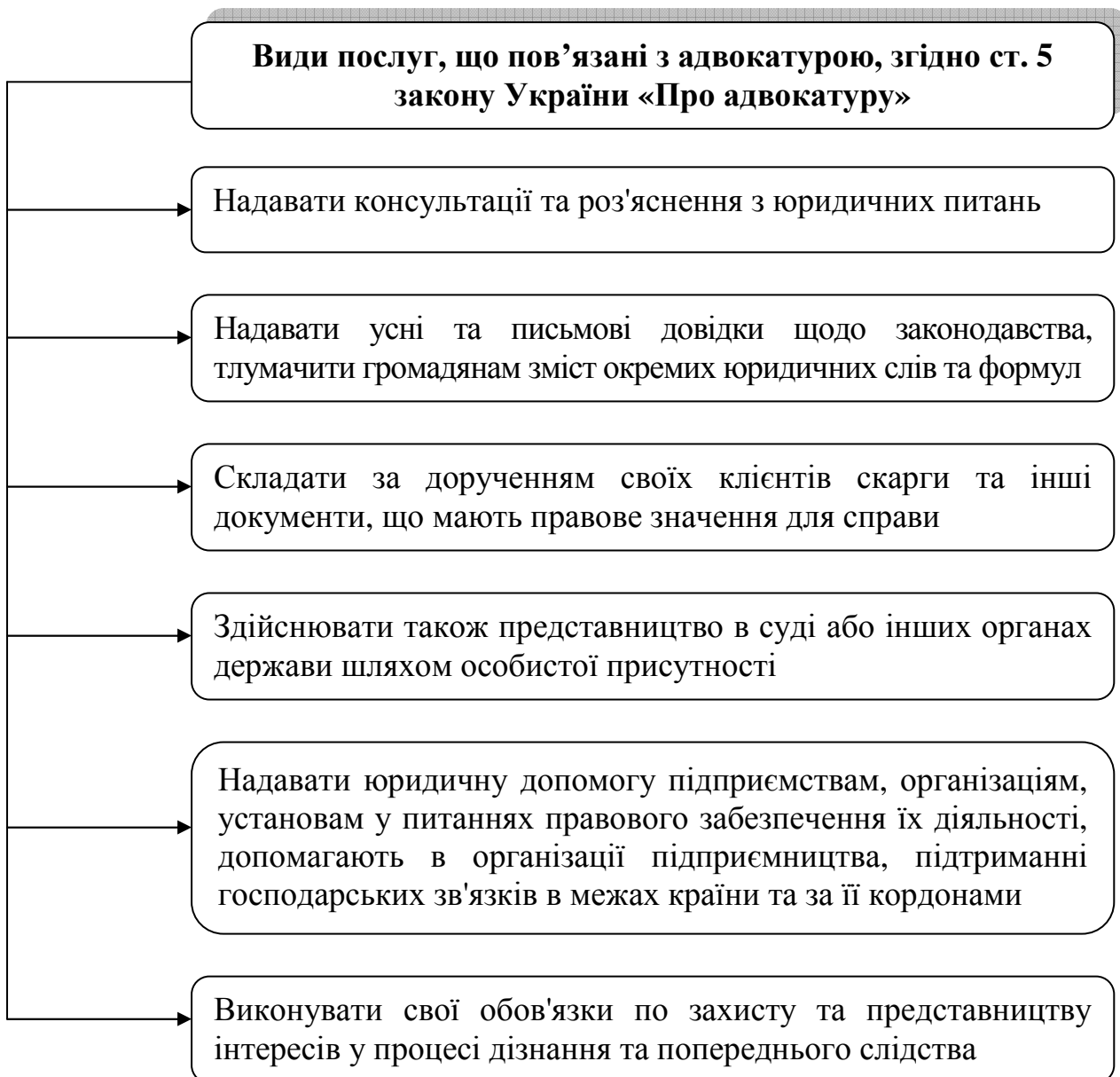
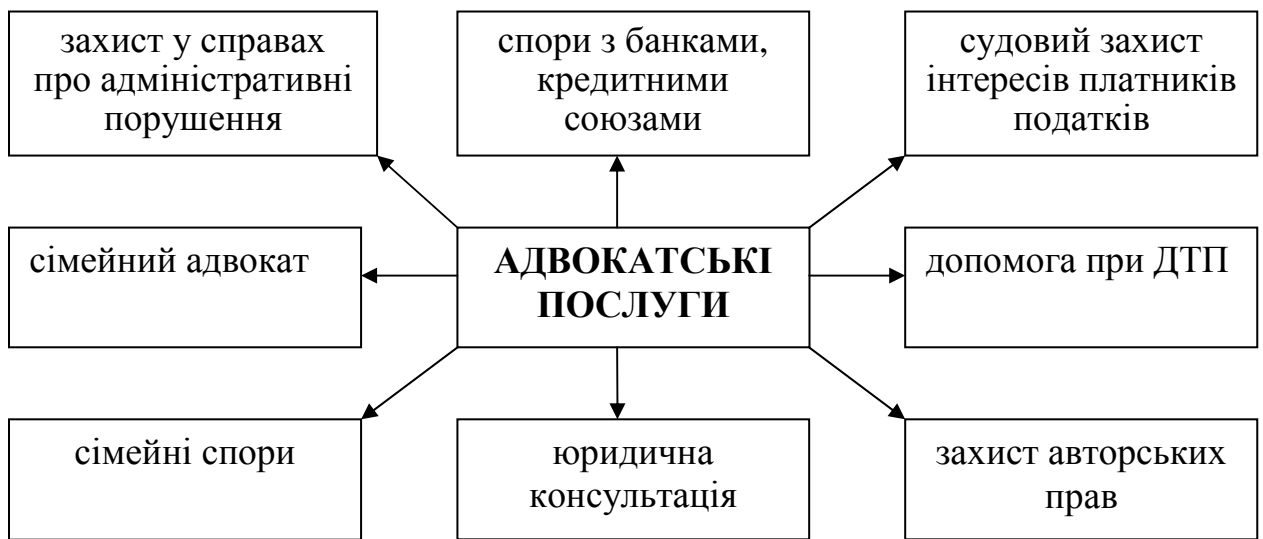


Нотаріус – це службова особа, яка засвідчує, оформляє різні юридичні акти. Це слово іншомовного походження, яке в дослівному перекладі з латинського «notarius» означає писар, секретар.

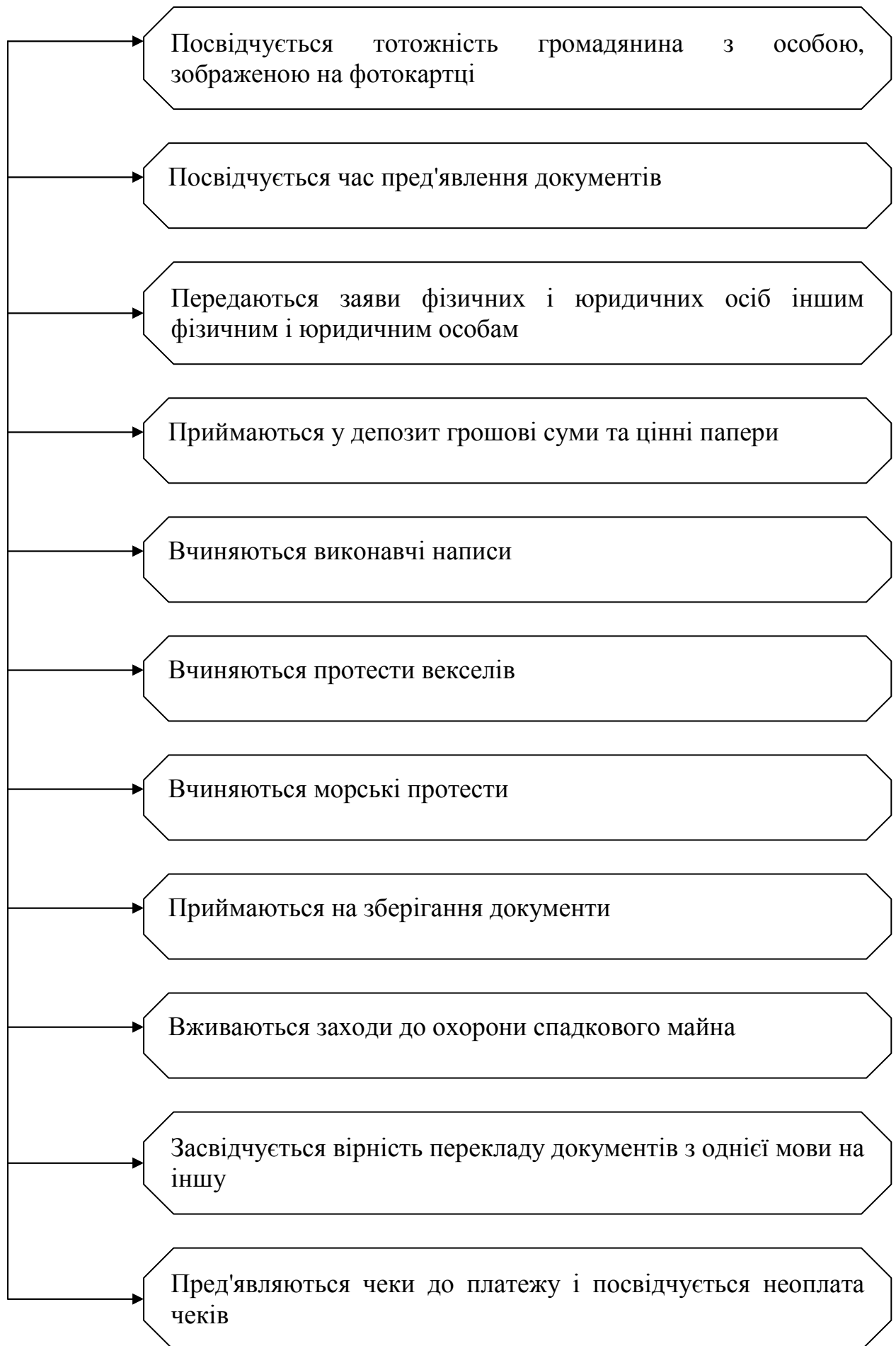
Основні завдання по здійсненню нотаріальної діяльності покладаються на нотаріат, під яким розуміють систему органів та посадових осіб, на які покладено обов'язок посвідчувати права а також факти, що мають юридичне значення, та чинити інші нотаріальні дії, передбачені законодавством, з метою надання їм юридичної вірогідності. Посадові особи нотаріату називаються нотаріусами, а їх дії нотаріальними.



2. Характеристика основних видів послуг правового характеру.







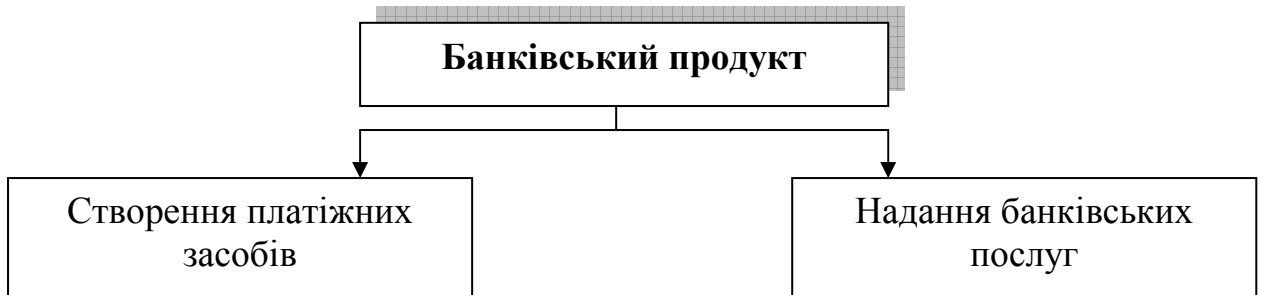
ТЕМА 13 ПОСЛУГИ БАНКІВ

План лекції:

1. Роль послуг банків, їх структура та значення для населення.
2. Характеристика основних видів послуг банків.

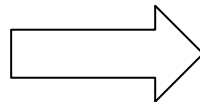
Література: [45]

1. Роль послуг банків, їх структура та значення для населення.



В Україні останнім часом спостерігалися значні темпи зростання обсягу наявних банківських послуг. Лише за останні роки частка банківських доходів від надання саме послуг зросла з 19 до 25 % у загальній сумі доходів банків. Тому важливої ролі набуває з'ясування сутності банківських послуг, їх місця та ролі в діяльності банків та розмежування від інших супутніх понять, як банківська операція та банківський продукт.

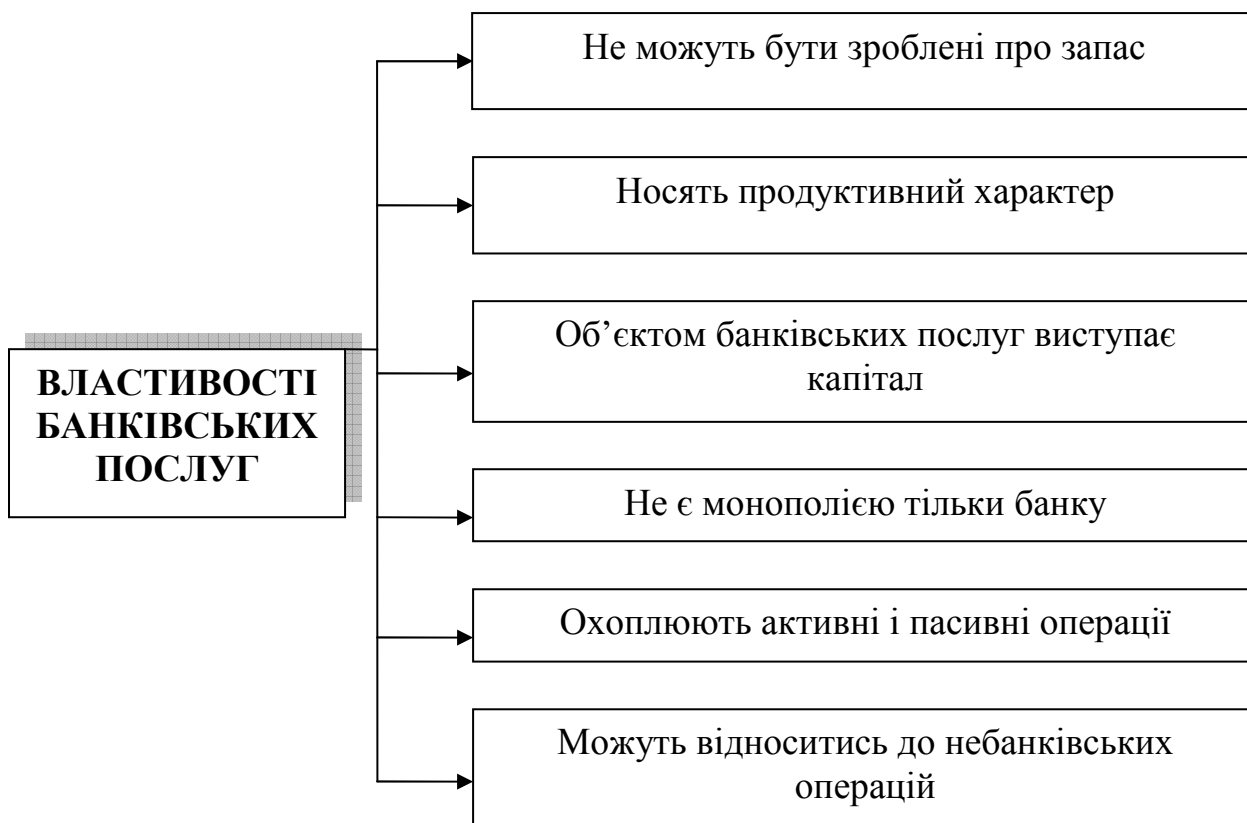
Основна ознака банківських послуг



Зв'язок послуг із переміщенням фінансової інформації

Банківський продукт – це банківська послуга, яка задовольняє існуючі стандартні потреби клієнта банку і реалізується на ринку з метою отримання доходу. Банківський продукт, на відміну від операції і послуги, володіє індивідуальними особливостями.

Банківські послуги – виконання певних дій в інтересах клієнта. Банківську послугу можна визначити з позиції маркетингу як форму задоволення потреб клієнта, а з точки зору організації виробництва – як певний порядок взаємозв'язаних організаційних, інформаційних, фінансових та юридичних заходів, прив'язаний до місця та часу виконання й об'єднаних у єдину технологію.

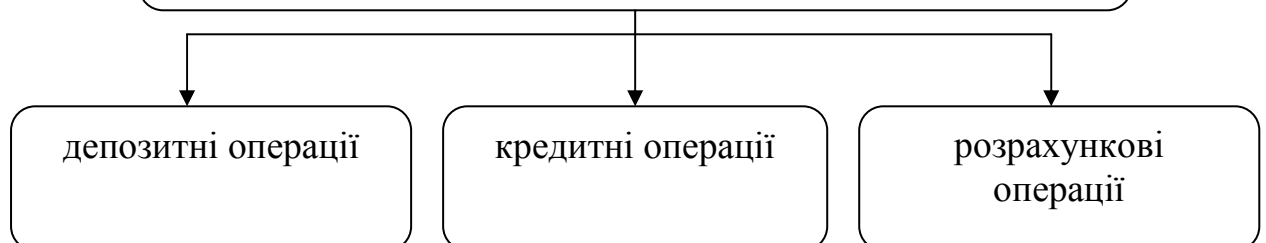


Еволюція стандартного набору банківських послуг така, що поступово під впливом багатьох факторів (не тільки конкуренції, але й освоєння нової технології, винаходу нового банківського продукту й ін.) на ринку відбувається як ріст їхнього обсягу, так і розширення їхнього складу. Особливо це помітно в роботі комерційних банків. Ще кілька років тому вітчизняні банки не працювали із сертифікатами, векселями, кредитними картками, у їхньому професійному лексиконі не вживалися такі поняття, як факторинг, лізинг, опціон, банкомат тощо. Це зрозуміло, оскільки банки працювали в умовах централізованої розподільної системи, коли ряд послуг був просто не потрібний. Ринок висунув нові вимоги до роботи: банки змушені освоювати новітні операції, у яких зацікавлений їхній клієнт. На жаль, відразу освоїти всі ці послуги не можуть. Пройшло не так багато часу, банки ще не нагромадили достатнього досвіду. Ряд операцій не одержує розвитку в зв'язку з сильною інфляцією, недостатністю сучасних засобів зв'язку. Не можна не враховувати і того, що банки ще не мають необхідних знань про новітні послуги, їм ще необхідно навчити свій персонал техніці їхнього надання.

2. Характеристика основних видів послуг банків.



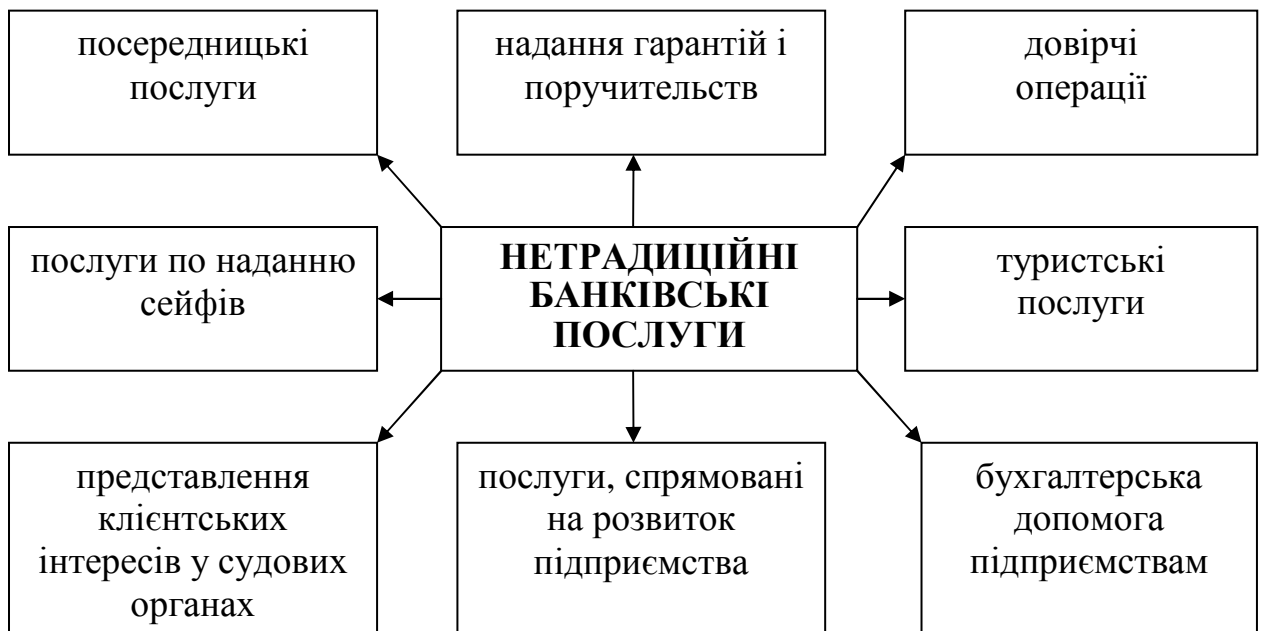
Специфічними послугами є все те, що впливає зі специфіки діяльності банку як особливого підприємства.



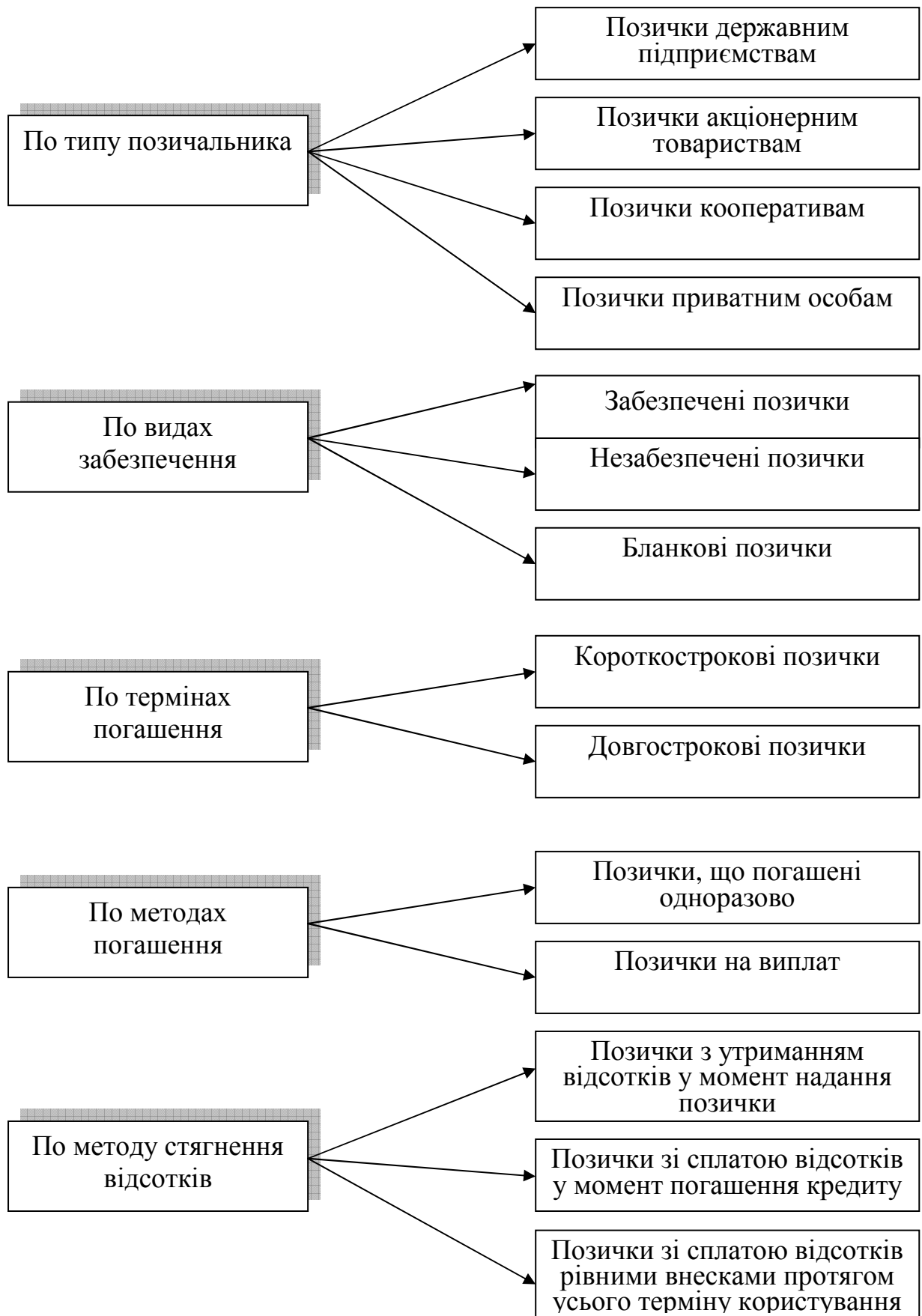
Депозитні операції зв'язані з переміщенням коштів клієнтів банку у внески

Кредитна операція є основною операцією банку. Не випадково банк іноді називають великою кредитною установою.

Розрахунковими операціями є те, що робить банк.



Найважливішими активними операціями банків є операції по кредитуванню підприємств, організацій і приватних осіб (позички).



ТЕМА 14 ПОСЛУГИ У ГАЛУЗІ ОСВІТИ

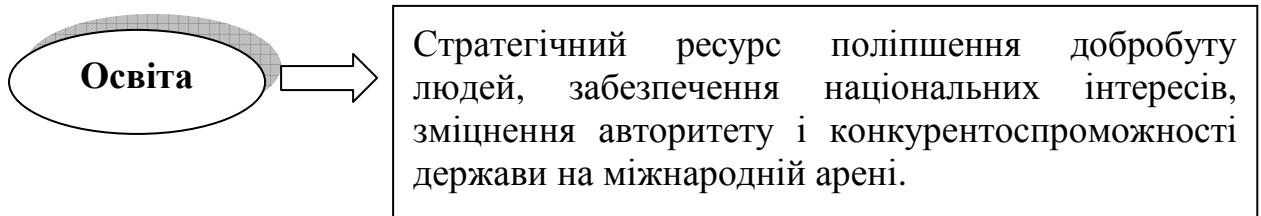
План лекції:

1. Роль послуг у галузі освіти, їх структура та значення для населення.
2. Характеристика основних видів послуг у галузі освіти.

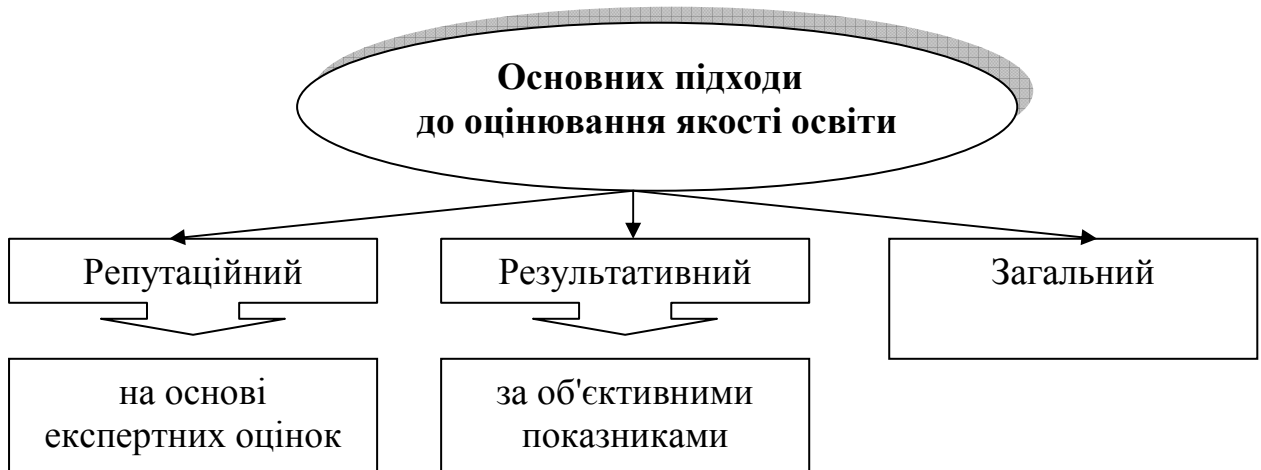
Література: [46 – 53]

1. Роль послуг у галузі освіти, їх структура та значення для населення.

Освіта — основа розвитку особистості, суспільства, нації та держави, запорука майбутнього України. Вона є визначальним чинником політичної, соціально-економічної, культурної та наукової життєдіяльності суспільства. Освіта відтворює і нарощує інтелектуальний, духовний та економічний потенціал суспільства.



Якість освіти – це ряд системно-соціальних якостей і характеристик, які визначають відповідність системи освіти прийнятним вимогам, соціальним нормам, державним освітнім стандартам. Отримання якісної освіти безпосередньо залежить від якості самих вимог, якості ресурсів та якості освітніх процесів, які безпосередньо забезпечують підготовку фахівців.



Мета державної політики щодо розвитку освіти

Створення умов для розвитку особистості і творчої самореалізації кожного громадянина України, вихованні покоління людей, здатних ефективно працювати і навчатися протягом життя, оберігати й примножувати цінності національної культури та громадянського суспільства, розвивати і зміцнювати суверенну, незалежну, демократичну, соціальну та правову державу як невід’ємну складову європейської та світової спільноти.

Пріоритетні напрями державної політики щодо розвитку освіти

особистісна орієнтація освіти

створення для громадян рівних можливостей у здобутті освіти

формування національних і загальнолюдських цінностей

розвиток системи безперервної освіти та навчання протягом

пропаганда здорового способу життя

розширення україномовного освітнього простору

забезпечення освітніх потреб національних меншин

запровадження освітніх інновацій, інформаційних технологій

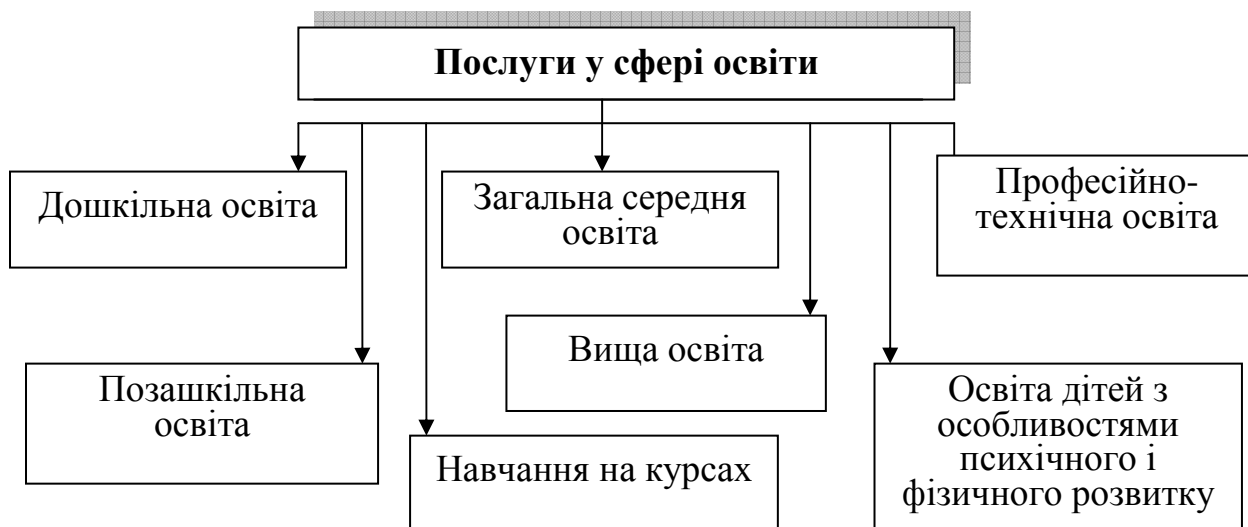
створення ринку освітніх послуг та його науково-методичного забезпечення

інтеграція вітчизняної освіти до європейського та світового освітніх просторів

розвиток дошкільної, позашкільної, загальної середньої освіти у сільській місцевості та професійно-технічної освіти

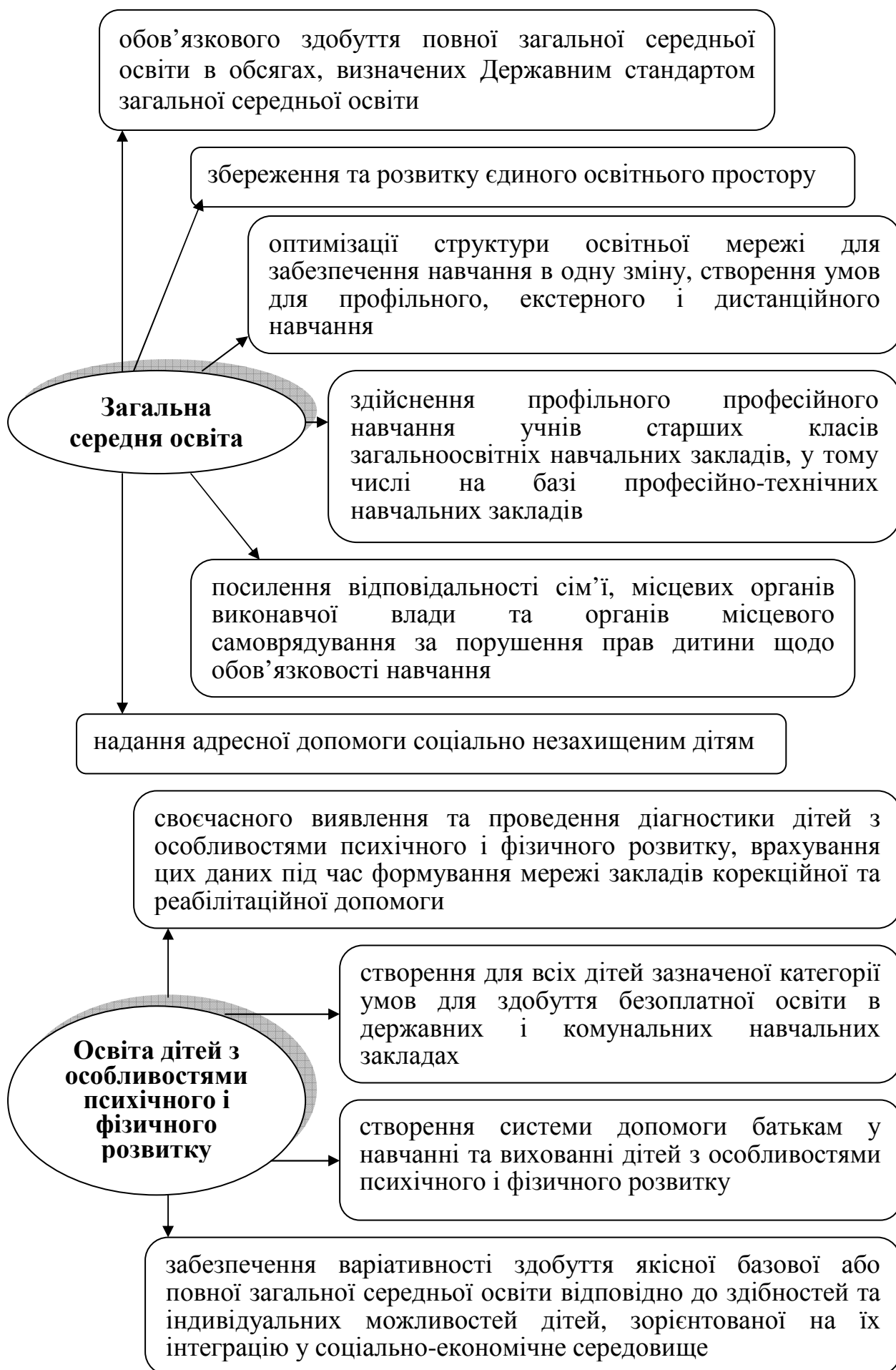
органічне поєднання освіти і науки, розвиток педагогічної та психологічної науки, дистанційної освіти

2. Характеристика основних видів послуг у галузі освіти.



Шляхи забезпечення доступу до здобуття освіти









ТЕМА 15
ПОСЛУГИ ТОРГІВЛІ, РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА,
ПОСЛУГИ РИНКІВ

План лекції:

1. Роль послуг торгівлі та ресторанного господарства, послуг ринків, їх структура та значення для населення.
2. Характеристика основних видів послуг торгівлі та ресторанного господарства, послуг ринків.

Література: [54 – 63]

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

Торгівля – це діяльність, метою якої є посередництво між виробниками і споживачами при обороті економічних благ. Завдання торгівлі полягає в тому, щоб доставити блага в те місце і в той час, де і коли виникне попит з боку споживачів.

Роздрібна торгівля – це торгівля продовольчими та не продовольчими товарами нескладного асортименту штучно або в невеликій кількості для власного (некомерційного) використання споживачем. Роздрібна торгівля здійснюється через мережу магазинів – роздрібних торгових підприємств, що займають відособлений будинок або приміщення і мають торговий зал для покупців.

Дрібнороздрібна торгівля – це продаж товарів через стаціонарну і пересувну дрібнороздрібну торгову мережу. До стаціонарної і пересувної торговельної мережі відносяться палатки, ларки, кіоски - торгові підприємства, що займають відособлені приміщення, але такі, що не мають торгового залу для покупців.

Оптова торгівля – продаж через мережу оптових складів або оптових ринків крупних партій товарів оптовим покупцям, що споживають товари в значній кількості або тим, що здійснюють роздрібну торгівлю.

Дрібнооптова торгівля – продаж значних партій товарів оптовим покупцям для власного не комерційного споживання або для здійснення роздрібно торгівлі.

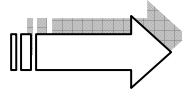
Ресторанне господарство – це вид економічної діяльності суб'єктів господарювання щодо надання послуг для задоволення потреб споживачів у харчуванні з організацією дозвілля або без нього.



Суб'єкти господарювання здійснюють торговельно-виробничу діяльність у ресторанному господарстві через заклади ресторанного господарства.

Ринок продукції складається із сукупності відносин "продавець-покупець". Його структура визначається співвідношенням різних форм реалізації продукції.

Розширення
дії ринку



перебудова системи ціноутворення та обороту товарів і формування ринкових структур

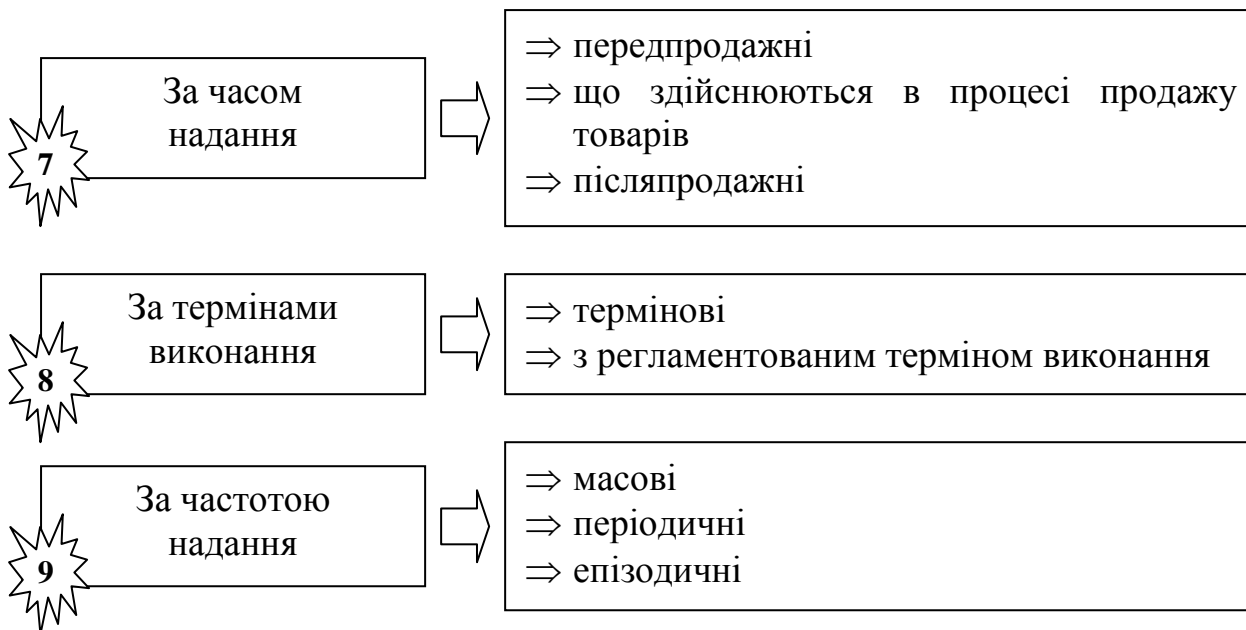
Законодавчі та нормативні документи, що регламентують організацію та технологію надання послуг торгівлі, ресторанного господарства:

- ✓ Постанова Кабінету Міністрів України від 8 лютого 1995 року № 108 "Про порядок заняття торговельною діяльністю і правила торговельного обслуговування населення".
- ✓ "Правила продажу продовольчих товарів" (затверджено наказом Міністерства зовнішніх економічних зв'язків України від 28 грудня 1994 р. №237).
- ✓ "Правила роздрібної торгівлі алкогольними напоями" (затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 30 липня 1996 р. № 854).
- ✓ "Про вдосконалення контролю якості і безпеки харчових продуктів" (Постанова Кабінету Міністрів України від 9 листопада 1996 р. № 1371)
- ✓ "Положення про припинення' (заборону) господарюючими суб'єктами відвантаження, реалізації і виробництва товарів, виконання робіт і надання послуг, що не відповідають вимогам нормативних документів" (затверджено постановою Верховної Ради України від 25 січня 1995 р. № 26/95-ВР)

- ✓ "Положення про порядок тимчасового припинення діяльності підприємств сфери торгівлі, громадського харчування і послуг, які систематично реалізують недоброякісні товари, порушують правила торгівлі та надання послуг, умови зберігання і транспортування товарів" (затверджено постановою Верховної Заради України від 25 січня 1995 р. №26/95-ВР)"
- ✓ Закон України "Про державне регулювання виробництва і торгівлі спиртом етиловим, коньячним та плодовим, алкогольними напоями та тютюновими виробами"
- ✓ "Інструкція про порядок позначення роздрібних цін на товари народного споживання в підприємствах роздрібно торгівлі та громадського харчування" (затверджено наказом Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 04.01.97 р. №2)
- ✓ "Правила роздрібно торгівлі тютюновими виробами" (затверджено наказом Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 03.08.96. р. •№ 503
- ✓ "Про запровадження мінімальних цін на імпорتنі пиво солодове та тютюнові вироби" (Постанова Кабінету Міністрів України від 24 січня 1997 р. №62)
- ✓ "Про затвердження Правил продажу непродовольчих товарів" (наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України № 294 від 27 травня 1996 р.)
- ✓ "Про затвердження Правил роботи дрібно роздрібно торгівельної мережі" (наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України № 369 від 8 липня 1996 р.)
- ✓ "Про затвердження Положення про штрихове кодування товарів" (наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України № 530 від 27 серпня 1996 р.)
- ✓ "Про затвердження Правил продажу товарів тривалого користування в кредит" (наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України № 169 від 18 грудня 1995 р.)
- ✓ "Про затвердження Правил продажу товарів поштою" (наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України № 153/48 від 17 березня 1999 р.)
- ✓ "Про затвердження Правил продажу товарів на замовлення та вдома у покупців" (наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України № 199 від 29 березня 1999 р.)
- ✓ "Про затвердження переліку товарів належної якості, що не підлягають обміну (поверненню) споживачами (покупцями)" (Постанова Кабінету Міністрів України від 23 вересня 1991 р. № 216) - визначає перелік продовольчих та непродовольчих товарів належної якості, які не підлягають поверненню, якщо вони не задовольняють покупців з якихось причин.
- ✓ "Інструкція про книгу відгуків і пропозицій на підприємствах роздрібно торгівлі та громадського харчування" (затверджено наказом Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 24.06.96 р. № 349)

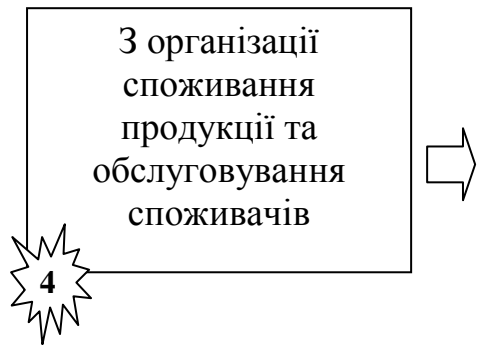
2. Характеристика основних видів послуг торгівлі та ресторанного господарства, послуг ринків.



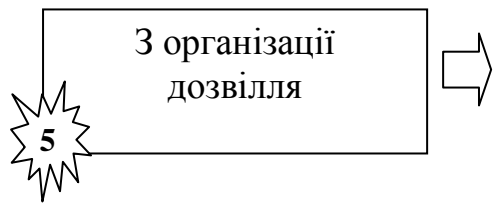


Послуги ресторанного господарства

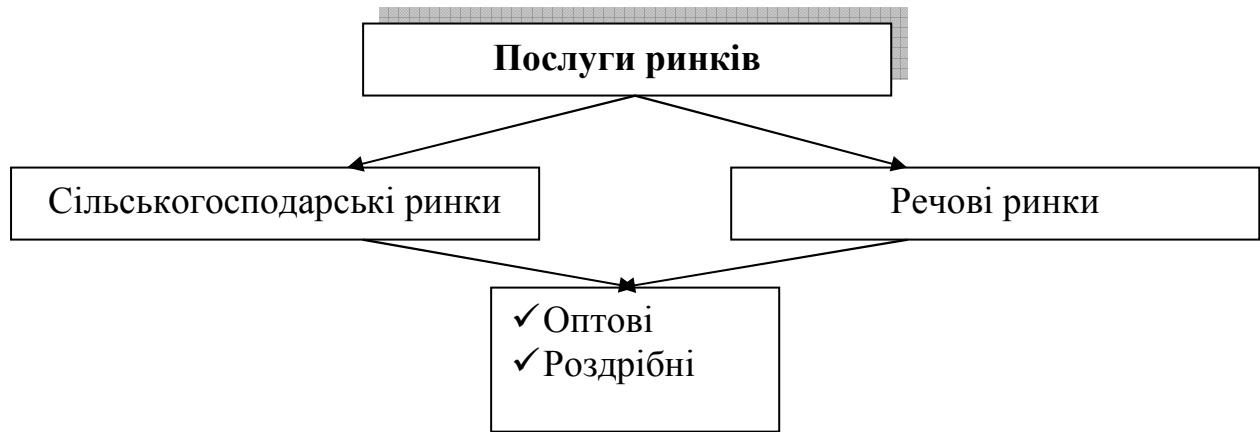




- ⇒ організацію обслуговування свят, сімейних обідів, ритуальних заходів
- ⇒ організацію обслуговування учасників конференцій, семінарів, нарад, культурно-масових заходів тощо
- ⇒ послуги офіціанта (бармена) з обслуговування вдома
- ⇒ доставку кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення споживачів, у тому числі в бенкетному виконанні
- ⇒ доставку кулінарної продукції та кондитерських виробів на замовлення і обслуговування споживачів на пасажирському транспорті (у тому числі в купе, каюті, салоні літака)
- ⇒ доставку кулінарної продукції, кондитерських виробів і обслуговування споживачів на робочих місцях і вдома
- ⇒ доставку кулінарної продукції, кондитерських виробів і обслуговування в номерах готелю
- ⇒ бронювання місць у залі закладу ресторанного господарства
- ⇒ продаж талонів та абонементів на обслуговування скомплектованими раціонами



- ⇒ організація музичного обслуговування
- ⇒ організація проведення концертів, програм вар'єте і відео-програм
- ⇒ забезпечення газетами, журналами, настільними іграми, ігровими автоматами, більярдом тощо.



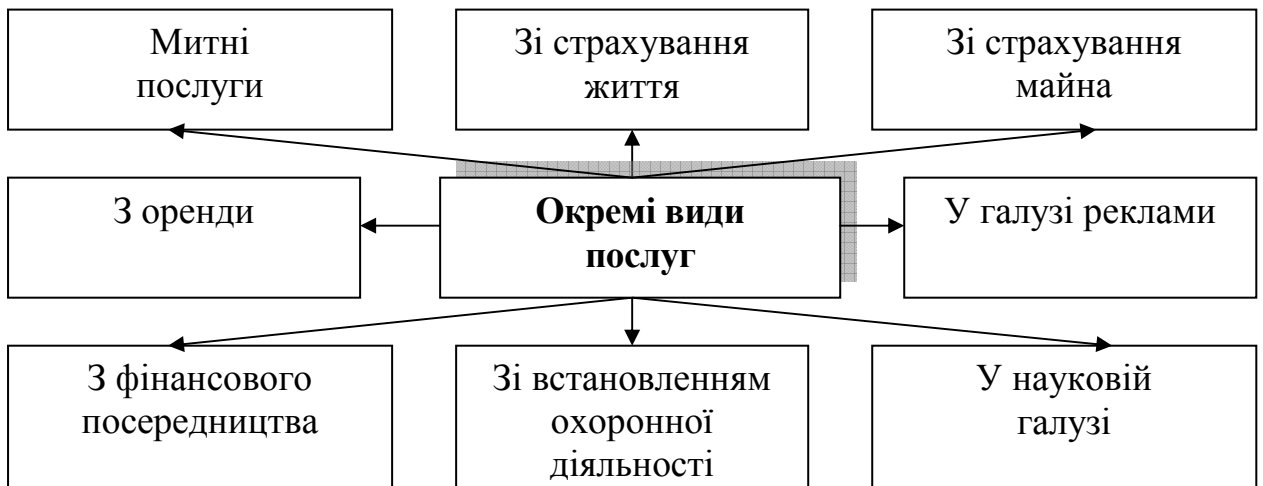
ТЕМА 16 ОКРЕМІ ВИДИ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ

План лекції:

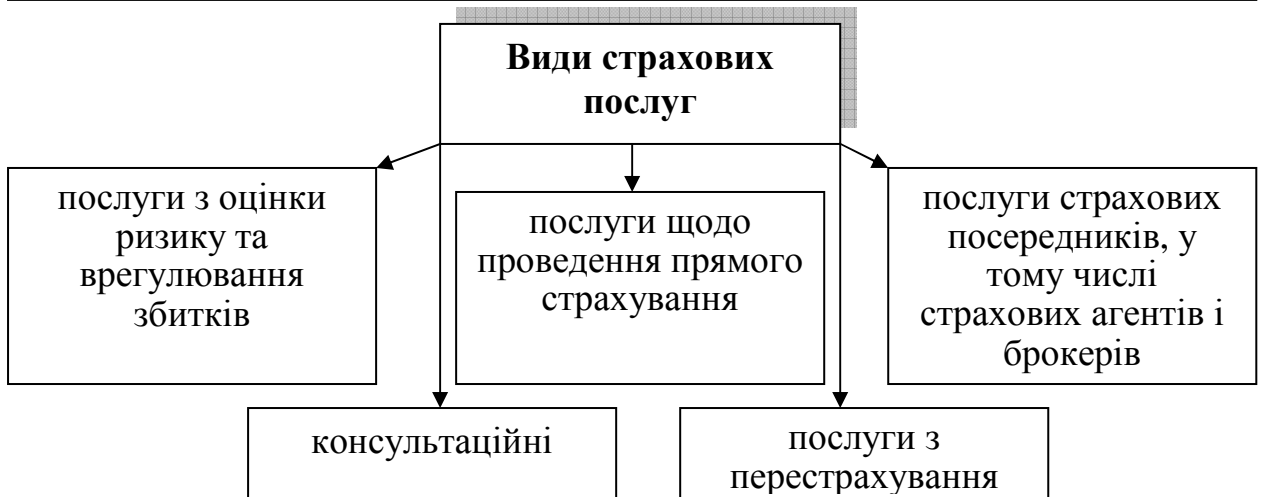
1. Характеристика страхових послуг.
2. Характеристика послуг оренди.
3. Характеристика фінансових послуг.
4. Характеристика охоронних послуг.
5. Характеристика послуг в галузі реклами.
6. Характеристика послуг в науковій та науково-технічній галузі.
7. Характеристика митних послуг.

Література: [64 – 67]

1. Характеристика страхових послуг.



Страхові послуги — це послуги вторинного попиту, які значною мірою залежать від політичної й економічної стабільності, а також від рівня добробуту громадян країни. Це комплекс цивільно-правових відносин щодо захисту майнових інтересів громадян та юридичних осіб у разі настання певних подій (страхових випадків), визначених договором страхування або чинним законодавством





2. Характеристика послуг оренди.

Оренда – це засноване на договорі строкове платне користування майном, що необхідне орендареві для здійснення підприємницької та іншої діяльності.

Характеристика послуг оренди

Орендні відносини мають виключно договірний характер і не можуть виникати на підставі планових завдань або інших адміністративно-управлінських актів.

1

Оренда передбачає передачу майна у користування (без надання права орендареві розпоряджатися орендованим майном).

2

Користування є платним, що забезпечується внесенням орендарем орендодавцеві орендної плати у визначених розмірах.

3

Оренда передбачає передачу майна у строкове (тимчасове) користування. У разі закінчення строку, на який було укладено договір оренди, цей договір припиняється.

4

Майно, що передається в оренду, може використовуватися орендарем для здійснення як підприємницької так і іншої діяльності.

5

Законодавство про оренду є одним з правових інститутів господарського законодавства України. Відносини щодо оренди майна регулює насамперед Закон України "Про оренду державного та комунального майна". Його особливість полягає в регулюванні двох груп відносин: організаційних, пов'язаних з передачею в оренду майна державних підприємств та організацій, підприємств, заснованих на майні, або перебуває у комунальній власності, їх структурних підрозділів; майнових між орендодавцями та орендарями щодо господарського використання державного майна.

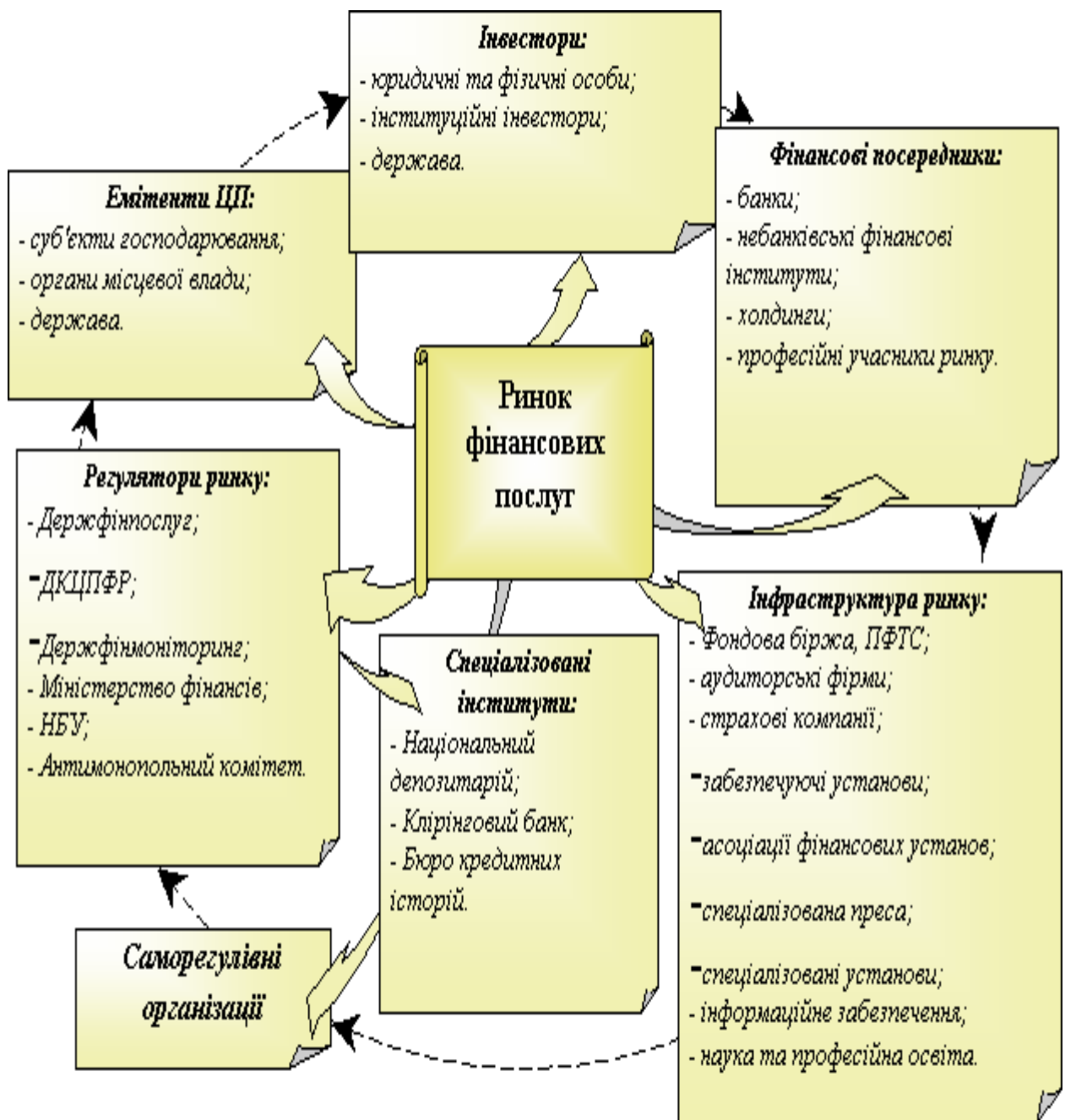


Основні законодавчі та нормативні документи, що регламентують надання послуг з оренди:

- ✓ Закону України "Про оренду державного та комунального майна" від 14 березня 1995;
- ✓ Цивільний кодекс (глава 25 "Майновий найом");
- ✓ декрети Кабінету Міністрів України "Про укладення договорів оренди приміщень підприємствами й організаціями торгівлі, громадського харчування та сфери послуг" від 29 грудня 1992 р.;
- ✓ "Про перелік майнових комплексів державних підприємств, організацій, їх структурних підрозділів основного виробництва, приватизація або передача в оренду яких не допускається" від 31 грудня 1992 р.;
- ✓ "Про впорядкування використання адміністративних будинків і нежитлових приміщень, що перебувають у державній власності" від 11 січня 1993р.;
- ✓ "Про приватизацію цілісних майнових комплексів державних підприємств та їх структурних підрозділів, зданих в оренду" від 20 травня 1993 р.

3. Характеристика фінансових послуг.

Ринок фінансових послуг в Україні знаходиться на етапі становлення, так само як і інші складові ринкової інфраструктури. Складні та суперечливі трансформаційні процеси, що відбуваються в Україні усе ж таки, в кінцевому рахунку приносять певні позитивні результати та зрушення в економіці. Проблеми та стратегічні вектори фінансової реструктуризації в Україні торкнулися реформування структури засад функціонування фінансової системи держави і ринку фінансових послуг, котрі властиві ринковій економіці.

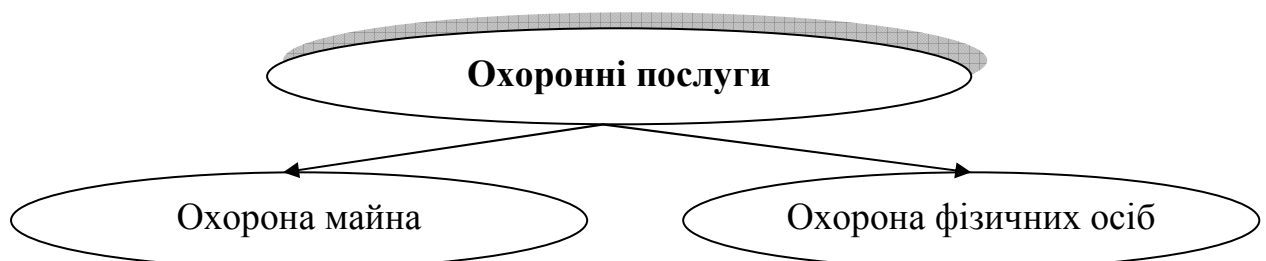


4. Характеристика охоронних послуг.

Охоронні послуги – здійснення заходів щодо забезпечення охорони фізичної особи або майна.

Суб'єкт охоронної діяльності – юридична особа незалежно від форми власності, що надає охоронні послуги на договірних засадах або має у своєму складі спеціалізований охоронний підрозділ.

Об'єкт охорони – фізичні особи (крім посадових осіб органів державної влади та громадян, щодо яких заходи захисту життя, здоров'я здійснюються відповідно до окремих нормативних-правових актів), майно фізичних і юридичних осіб



5. Характеристика послуг в галузі реклами.

Реклама – це:

елемент процесу комунікації, організації збуту, що складає процес інформації або зв'язків із громадськістю.

1

оплачувана послуга по неперсоніфікованій, безособистісній передачі інформації за допомогою різних носіїв з метою переконання в конкретній думці про товари, послуги, продукти, ідеї.

2

форма комунікації, що намагається перевести якість товарів і послуг, а також ідеї на мову нестатків і запитів споживача.

3

Основні види реклами

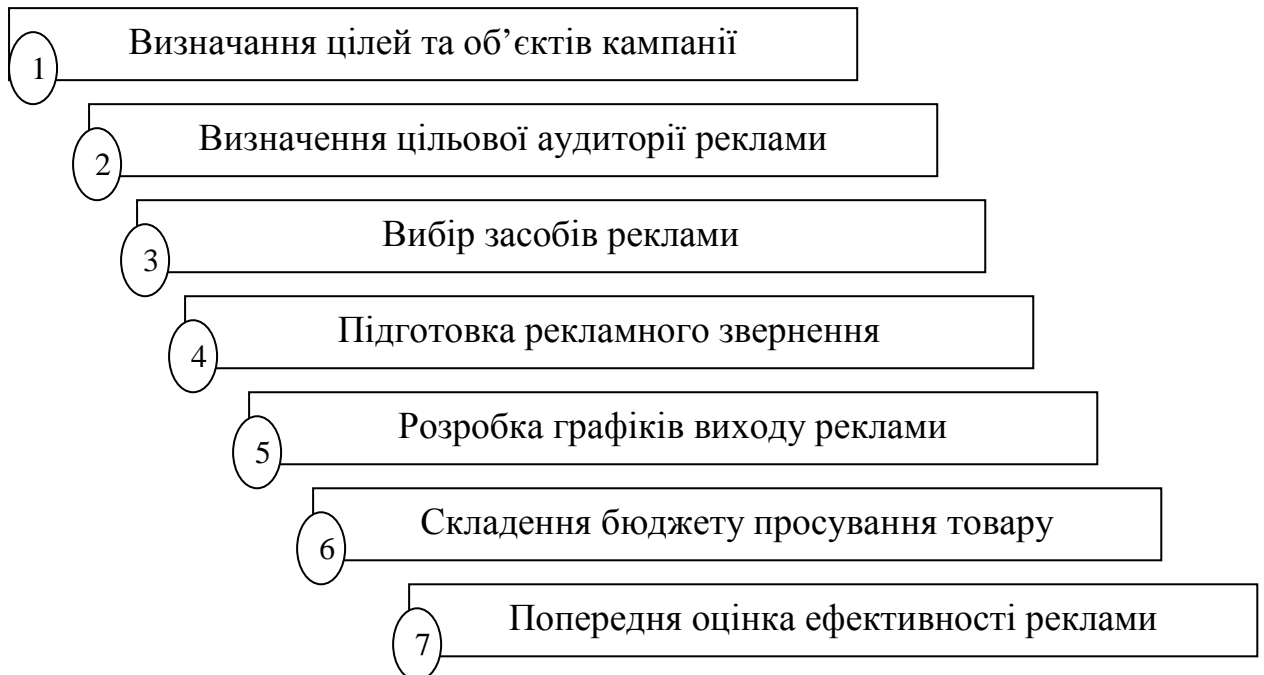
Інформативна – застосовується для повідомлення покупців про новий товар чи нову особливість певного товару

Переконуюча – має на меті довести споживачам, що, купуючи товари конкретної марки, вони за свої гроші отримають найвищу якість. Цей вид реклами є елементом конкурентної боротьби на ринку.

Порівняльна – це реклама, яка прямо або опосередковано порівнює одну марку з іншими

Нагадуюча – застосовуються для того, щоб не дати споживачам забути про товар. Вона важлива для товарів, які знаходяться на етапі зрілості.

Етапи здійснення рекламних послуг



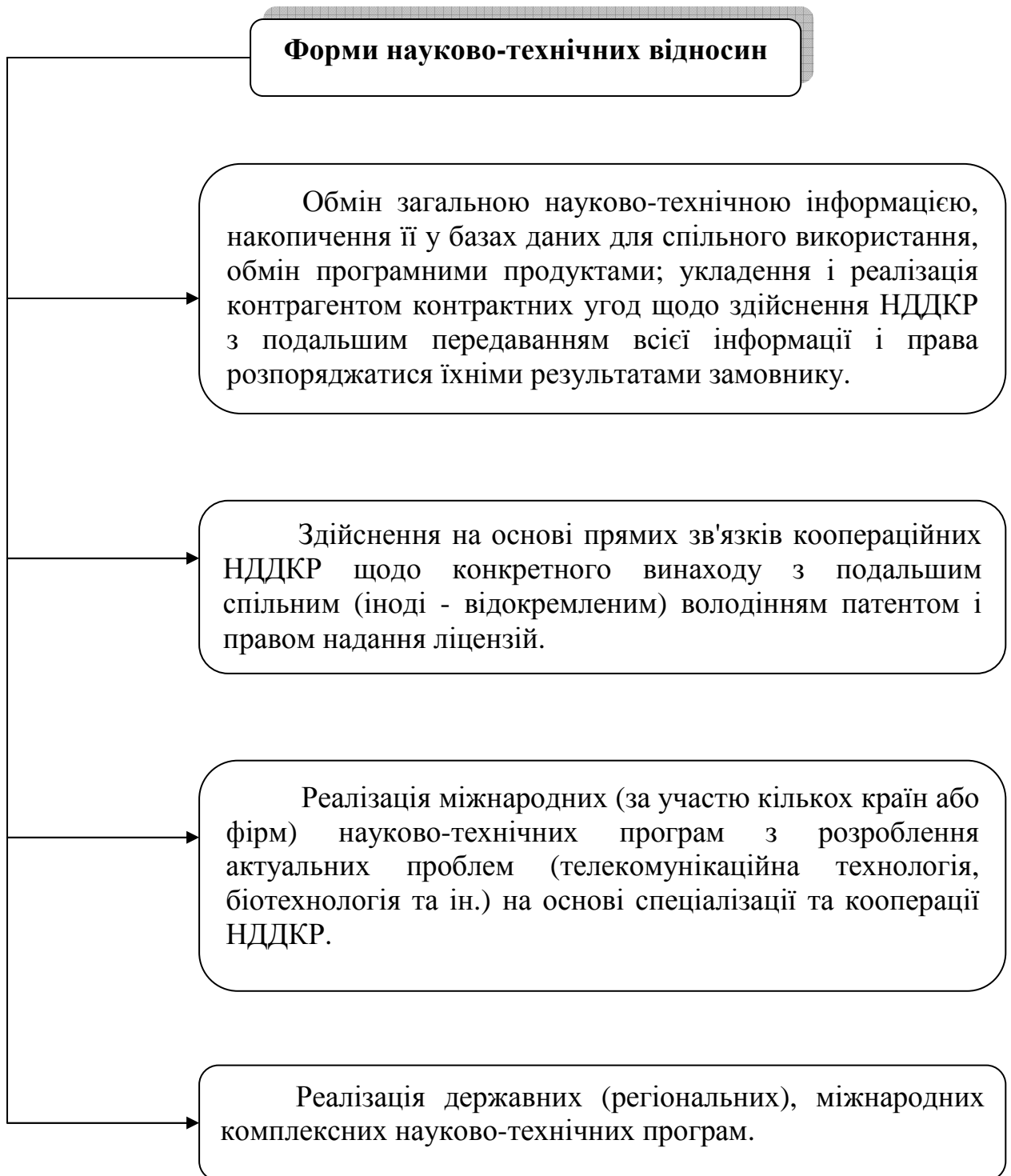
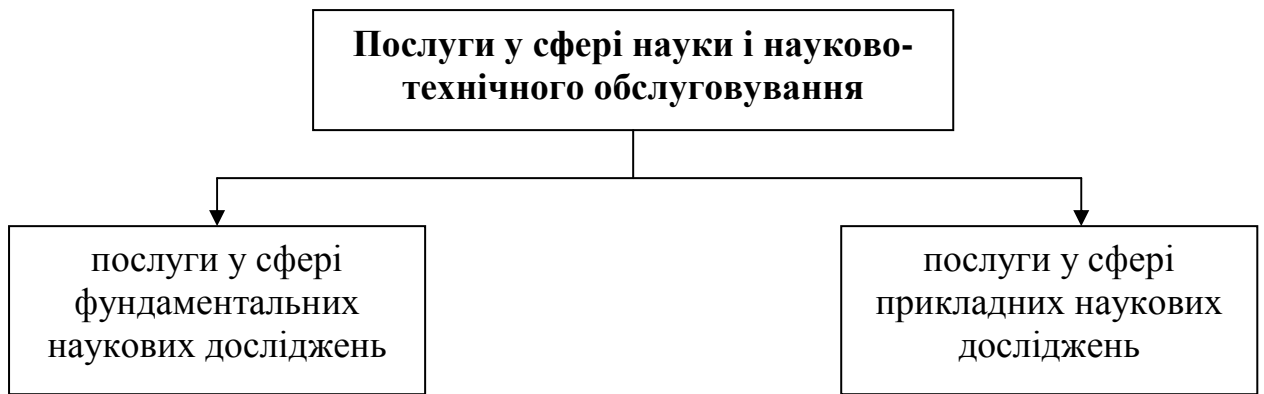
Функції рекламних послуг



6. Характеристика послуг в науковій та науково-технічній галузі.

Наука – високоорганізована, високоспеціалізована дослідницька діяльність щодо виробництва об'єктивних знань про природу, суспільство, мислення.

Науково-технічне обслуговування – суспільні відносини, що формуються в процесі науково-технічної діяльності з метою одержання нових знань, використання їх для створення і вдосконалення засобів, знарядь, предметів та умов праці, життя людини, духовного і культурного розвитку суспільства.

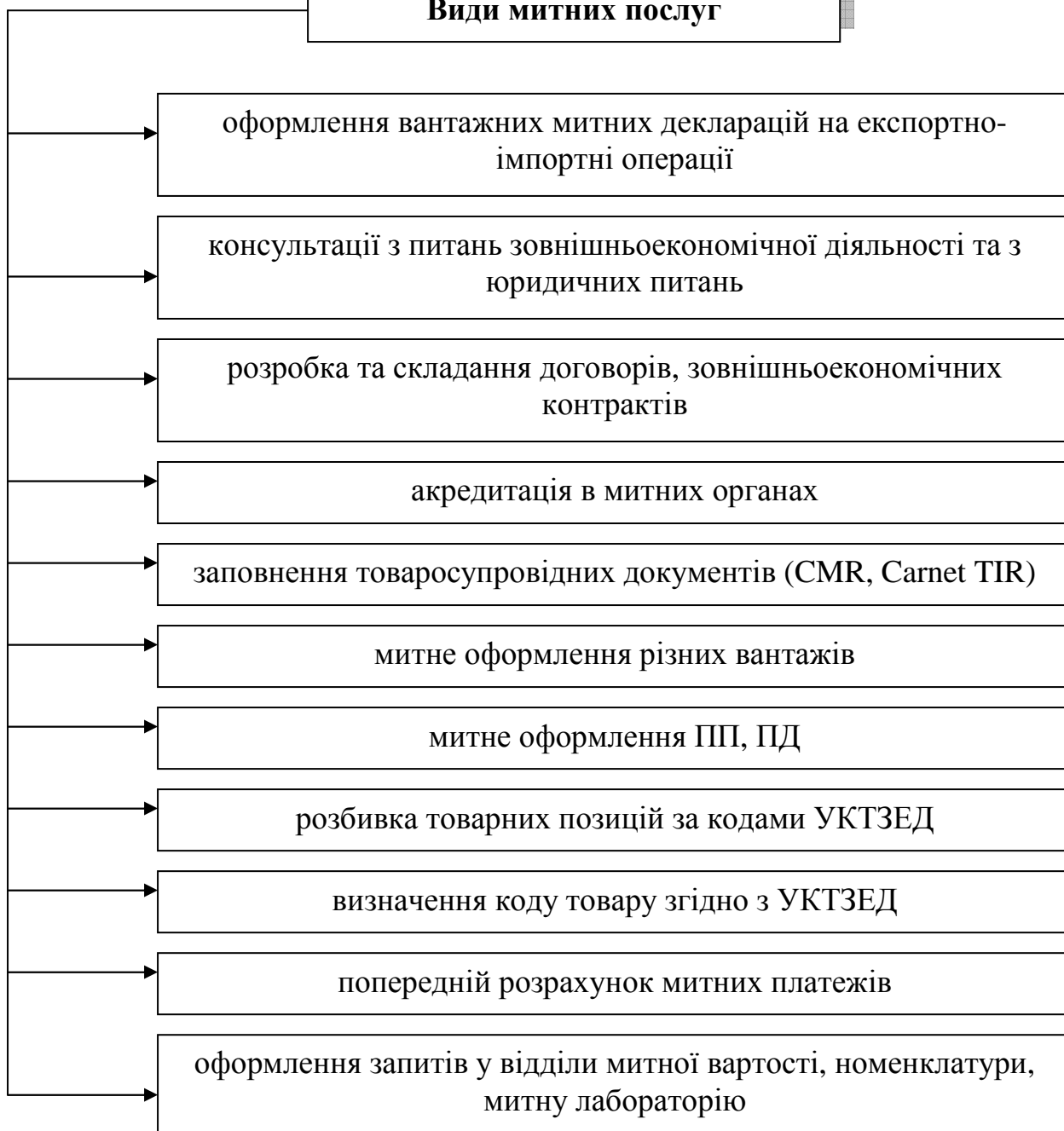


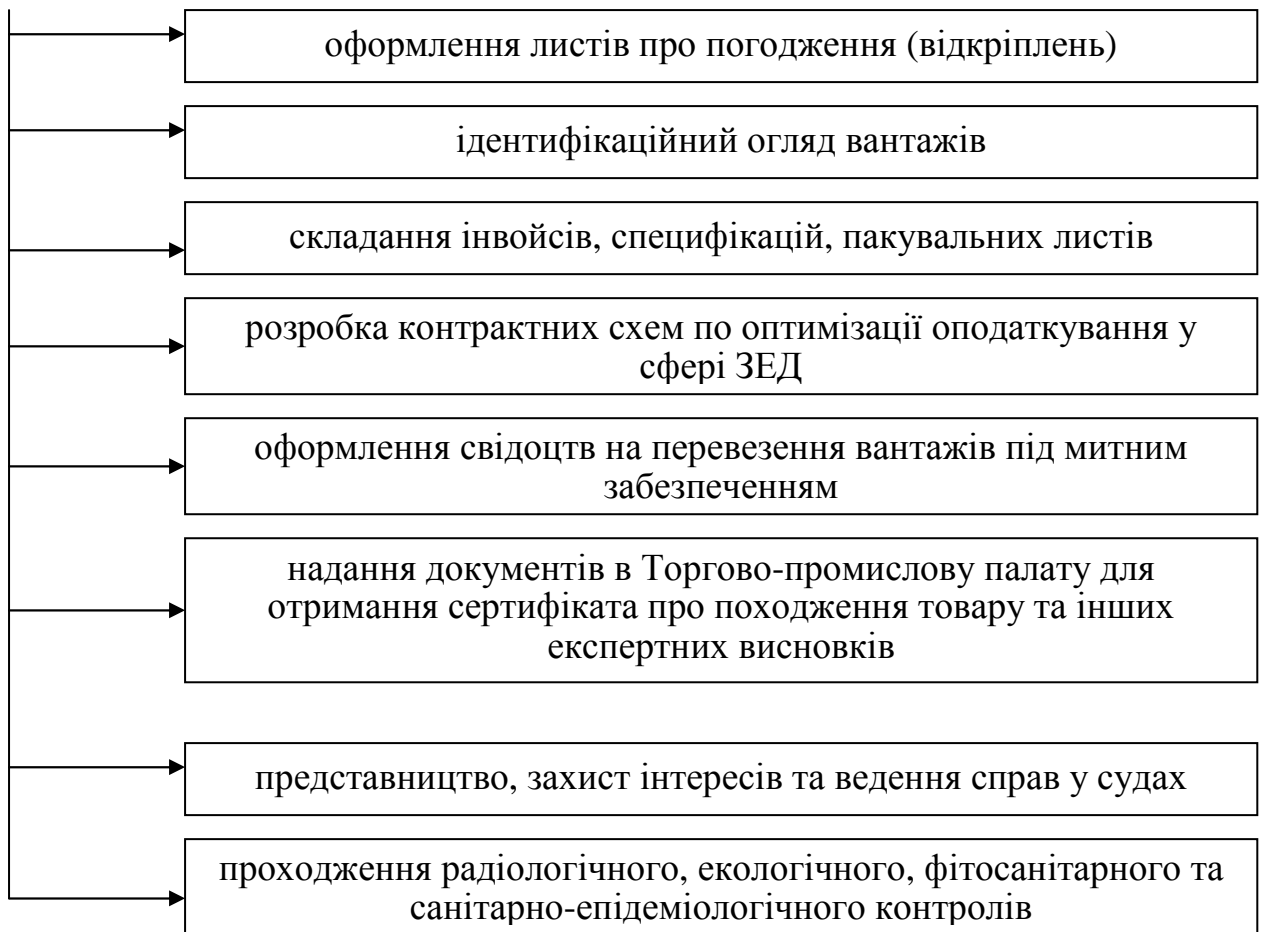
7. Характеристика митних послуг.

Митні послуги

Належать до важливій сфері послуг, обслуговуючих зовнішньоторговельну діяльність вітчизняних та іноземних експортерів та імпортерів. Митні органи надають послуги не тільки суб'єктам зовнішньоекономічної діяльності на певному етапі зовнішньоторговельної угоди, а й державі, виконуючи функцію з регулювання, а також можливості захисту економіки, здоров'я населення та охорони навколишнього середовища.

Види митних послуг





Основні критерії оцінки якості надання митних послуг



СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Основна література

1. Апопій В.В. Організація і технологія надання послуг / В.В. Апопій, І.І. Олексин, Н.О. Шутовська, Т.В. Футало. - Л.: Академія, 2006. -312 с.
2. Самойленко А.А. Технологія та контроль за якістю надання послуг: Навч. посіб. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2003. - 244 с

Додаткова література

1. Про затвердження правил побутового обслуговування населення: Постанова Кабінету Міністрів України від 16.05.94 р. № 313.
2. Про затвердження Концепції розвитку сфери побутового обслуговування населення: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 11.10.02 р. №569-р.
3. Про затвердження форм документів суворої звітності та інструкції щодо їх використання: Наказ Українського союзу об'єднань, підприємств і організацій побутового обслуговування населення від 29.09.95 р. № 8.
4. 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.
5. Про транспорт: Закон України від 10.11.94 р. № 232/94-ВР.
6. Про залізничний транспорт: Закон України від 04.07.96 р. № 273/96-ВР.
7. Про Порядок обслуговування громадян залізничним транспортом: Постанова Кабінету Міністрів України від 19.03.97 р. № 252.
8. Про затвердження "Правил перевезень пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України": Наказ Міністерства транспорту України від 28.07.98 р. № 297.
9. Правила поведінки громадян на залізничному транспорті: Постанова Кабінету Міністрів України від 10.10.95 р.
10. Про Порядок обслуговування громадян залізничним транспортом: Постанова Кабінету Міністрів України від 19.03.97 р. № 252.
11. Про автомобільний транспорт: Закон України від 05.04.01р. № 2344-ІІІ.
12. Про затвердження правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту: Постанова Кабінету Міністрів України від 18.02.97 р. № 176.
13. Про міський електричний транспорт: Закон України від 29.06.04 р. №1914-ІV.
14. Про затвердження Правил надання населенню послуг з перевезень міським електротранспортом: Постанова Кабінету Міністрів України від 23.12.04 р. № 1735.
15. Про затвердження Положення про обов'язкове особисте страхування від нещасних випадків на транспорті: Постанова Кабінету Міністрів

- України від 14.08.96 р.
16. Про затвердження Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу: Наказ Державної служби України з нагляду за забезпеченням безпеки авіації від 14.03.06 р. № 187.
 17. Про затвердження Правил розміщення та обладнання зупинок міського електро- та автомобільного транспорту: Наказ Державного комітету України по житлово-комунальному господарству від 15.05.95 р. №21.
 18. Про телекомунікації: Закон України від 18.11.2003 р. № 1280-IV.
 19. Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 09.08.05 р. № 720.
 20. Про поштовий зв'язок: Закон України від 04.10.01 р. № 2759-III.
 21. Про затвердження Правил надання послуг поштового зв'язку: Постанова Кабінету Міністрів України від 17.08.02 р. № 1155
 22. Про телебачення і радіомовлення: Закон України від 21.12.93 р. № 3759-XII.
 23. Про систему суспільного телебачення і радіомовлення України: Закон України від. 18.07.97 р. № 485/97-ВР.
 24. Про житлово-комунальні послуги: Закон України від 24.06.04 р. №1875-IV.
 25. Про житловий фонд соціального призначення: Закон України ЕІД 12.01.06 р. №3334-IV.
 26. Про затвердження Правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення та типового договору про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення: Постанова Кабінету Міністрів України від 21.07.05 р. № 630.
 27. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): Постанова Кабінету Міністрів України від 15.03.06 р. №297.
 28. Правила охорони електричних мереж: Постанова Кабінету Міністрів України від 21.05.97 р.
 29. Про вдосконалення системи розрахунків за споживання газу: Постанова Кабінету Міністрів України від 04.06.97 р.
 30. Про туризм: Закон України від 15.09.95 р. № 324/95-ВР.
 31. Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з організації іноземного, внутрішнього, зарубіжного туризму, екскурсійної діяльності: Наказ Державного комітету України з питань регуляторної політики та підприємництва та Державного комітету молодіжної політики, спорту і туризму України від 17.01.01 р. № 7/62.
 32. Основи законодавства України про культуру: Постанова Верховної Ради України від 14.02.92 р. № 2117—XII.
 33. Про затвердження переліку платних послуг, які можуть надаватися закладами культури і мистецтв, заснованими на державній та комунальній формі власності: Постанова Кабінету Міністрів України

- від 05.06.97 р. № 534.
34. Про музеї та музейну справу: Закон України від 29.07.95 р. № 249/95-ВР.
 35. Про бібліотеки та бібліотечну справу: Закон України від 27.01.95 р. №32/95-ВР.
 36. Про затвердження Типових правил користування бібліотеками в Україні: Наказ Міністерства культури і мистецтв України від 05.05.99 р. № 275.
 37. Про кінематографію: Закон України від 13.01.98 р. № 9/98-ВР.
 38. Про національний архівний фонд та архівні установи: Закон України від. 24.12.93 р. № 3814-ХП.
 39. Про фізичну культуру і спорт: Закон України від 24.12.93 р. № 3808-ХП.
 40. Основи законодавства України про охорону здоров'я: Закон України від 19.11.92 р. № 2801-ХП.
 41. Про курорти: Закон України від 05.10.2000 р. № 2026-ІІІ.
 42. Про затвердження переліку платних послуг, які надаються в державних закладах охорони здоров'я та вищих медичних закладах освіти: Постанова Верховної Ради України від 17.09.96 р. № 1138.
 43. Про адвокатуру: Закон України від 19.12.92 р. № 2887-ХП.
 44. Про нотаріат: Закон України від 02.09.93 р. № 3425-ХІ.
 45. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 20.03.91 р. № 872-ХІІ.
 46. Про освіту: Закон України від 23.05.91 р. № 1060-ХІІ.
 47. Про дошкільну освіту: Закон України від 11.07.01 р. № 2628-ІІІ.
 48. Про загальну середню освіту: Закон України від 13.05.99 р. №651-ХІV.
 49. Про позашкільну освіту: Закон України від 22.06.2000 р. № 1841-ІІІ.
 50. Про професійно-технічну освіту: Закон України від 02.02.98 р. № 103/98-ВР.
 51. Про вищу освіту: Закон України від 17.01.02 р. № 2984-ІІІ.
 52. Про затвердження Положення про освітньо-кваліфікаційні рівні (ступеневу освіту): Постанова Кабінету Міністрів України від 20.01.98 р. №65.
 53. Перелік платних послуг, які можуть надаватися державними навчальними закладами: Постанова Кабінету Міністрів України від 20.01.97 р.
 54. Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування населення: Постанова Кабінету Міністрів України від 15.06.06 р. № 833.
 55. Про затвердження Правил продажу товарів на замовлення та вдома у покупців: Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 29.03.99 р. № 199.
 56. Про затвердження Правил роботи дрібнороздрібної торговельної мережі: Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 08.07.96 р. № 369.

57. Про затвердження Правил продажу товарів поштою: Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України та Державного комітету зв'язку України від 17.03.99 р. № 153/48.
58. Про затвердження Інструкції про Книгу відгуків і пропозицій на підприємствах роздрібно́ї торгівлі та громадського харчування: Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 24.06.96 р. № 349.
59. Про затвердження Інструкції про порядок позначення роздрібних цін на товари народного споживання в підприємствах роздрібно́ї торгівлі та громадського харчування: Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 04.01.97 р. № 02.
60. Про затвердження Правил роздрібно́ї торгівлі продовольчими товарами: Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 11.07.03 р. № 185.
61. Про затвердження Правил роздрібно́ї торгівлі непродовольчими товарами: Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 11.03.04 р. № 98.
62. Про затвердження Правил торгівлі на ринках: Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України, Міністерства внутрішніх справ України, Державної податкової адміністрації України та Державного комітету стандартизації, метрології та сертифікації України від 26.02.02 р. № 57/188/84/105.
63. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства: Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 24.07.02 р. № 219.
64. Про страхування: Закон України - від 07.03.96, ВВР, 1996, № 18, ст. 79 із змінами та доповненнями, внесеними згідно із Законом № 3925-VI (3925-17) від 18.10.2011. К.: ВВР, 2011, №18. – с.78.
65. Про страхування державного та комунального майна: Закон України - від 10.04.92, ВВР, 1992, № 30 із змінами та доповненнями, внесеними згідно із Законом № 1723-III (1723-14) від 18.05.2000, ВВР, 2000, 33-34, ст.272.
66. Про рекламу: Закон України - від 03.07.96, ВВР, 1996, № 39, ст. 182 із змінами та доповненнями, внесеними згідно із Законом № 3610-VI (3610-17) від 07.07.2011, ВВР, 2012, № 7, ст.182.
67. Про захист прав споживачів: Закон України - від 12.05.1991р. № 1023-XII/ із змінами та доповненнями, внесеними згідно із Законом № 1779-VI (1779-17) від 17.12.1009. – К.: ВВР, 2010, №9. – с.84

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

Укладач: ГОЛОВКО Тетяна Миколаївна

ТОВАРОЗНАВСТВО. ПОСЛУГИ

ОПОРНИЙ КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

для студентів денної та заочної форм навчання, напряму
6.030510 – «Товарознавство і торговельне підприємництво»,
освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»

Підп. до друку _____ Формат 60x84 1/16. Папір газет. Друк офсет. Ум. друк. арк.
Облік.- вид. арк. тираж _____ екз. Зам. _____

Харківський державний університет харчування та торгівлі
61051, Харків – 51, вул. Клочківська, 333

ДОД ХДУХТ. Харків–51, вул. Клочківська, 333