



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ  
ТА СПОРТУ УКРАЇНИ

ХАРКІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ХАРЧУВАННЯ ТА ТОРГІВЛІ

## **ТОВАРОЗНАВСТВО. ПОСЛУГИ**

### **Методичні рекомендації**

#### **для виконання практичних занять**

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 № 5 від 07.02.2012р.

Узгоджено з навчально – методичною комісією товарознавчого факультету

Протокол засідання №      від                      2012р.

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

Рецензент: к.т.н., проф. Бондаренко В.Ф.

## ЗАГАЛЬНІ МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

Студент товарознавчого факультету відповідно до навчальних планів спеціальностей 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 роздрібно торгівлі» виконують практичні заняття з курсу «Товарознавство. Послуги».

Практичним заняттям студентів передують лекції на яких розглядаються базові проблемні положення дисципліни. Після цього студенти мають ознайомитись з головними питаннями кожної теми відповідно до робочої програми з дисципліни користуючись рекомендованими літературними джерелами, навчально – методичною літературою, Інтернетом тощо.

Методичні рекомендації для виконання практичних занять з дисципліни «Товарознавство. Послуги» призначені допомогти студентам оволодіти навчальним матеріалом.

Методичні рекомендації містять перелік основних питань для вивчення під час самостійної підготовки кожної теми практичного заняття, список рекомендованих літературних джерел для більш детального розуміння дисципліни.

При розгляданні конкретних ситуацій та проблемних питань досягається більш високий рівень засвоєння пройденого матеріалу

Кожне практичне заняття оформлюється у зошиті для практичних занять і після виконання зазначених завдань подається на підпис викладачу. Якщо завдання не виконано або виконано неповністю, викладач заняття не зараховує.

Студенти, які мають не зараховані практичні заняття, до підсумкового контролю – іспиту не допускаються.

Після вивчення курсу студенти повинні знати:

- принципи класифікації послуг;
- зміст основних законодавчих та нормативних документів щодо організації надання та якості послуг;
- класифікацію окремих груп послуг;
- характеристику основних груп послуг;
- підходи до оцінки їх якості;

повинні вміти:

- визначати основні критерії якості надання послуг;
- класифікувати послуги;
- визначати за нормативними документами обов'язкові вимоги щодо безпечності послуг;
- описувати технологію надання окремих груп і видів послуг;
- визначати повноту та якість надання окремих груп і видів послуг;
- оцінювати повноту та якість послуг, що надаються на практиці відповідно до чинної нормативної документації.

Таблиця 1

**Розподіл навчального часу за змістовими модулями, формами аудиторних занять, самостійної та індивідуальної роботи та оцінкою за поточним контролем знань студентів денної та прискореної денної форм навчання**

Кредит	Назва та зміст модулю	Всього годин	у тому числі				Оцінка за поточним контролем max-min балів
			аудиторні заняття		Самостійна робота	Інд-конс/робота	
			лекції	практичні			
<b>1,0</b>	<b>Змістовий модуль 1</b>						
	Тема 1. Послуга як специфічний товар	7	2	2	2	1	2-4
	Тема 2. Послуги у міжнародній торгівлі	9	1	2	4	2	2-4
	Тема 3. Якість, безпека та конкурентоспроможність послуг	7	2	2	2	1	2-4
	Тема 4. Побутові послуги та умови їх надання	6	1	2	2	1	2-4
	Тема 5. Послуги пасажирського транспорту	7	2	2	2	1	2-4
<b>Підсумок за змістовим модулем</b>		36	8	10	12	6	10-20
<b>1,0</b>	<b>Змістовий модуль 2</b>						
	Тема 6. Послуги зв'язку	7	2	2	2	1	2-4
	Тема 7. Житлово-комунальні послуги	7	2	2	2	1	2-4
	Тема 8. Послуги установ культури	7	1	2	2	2	2-4
	Тема 9. Туристичні та екскурсійні послуги	6	1	2	3	1	2-4
	Тема 10. Послуги фізичної культури і спорту	7	2	2	3	1	2-4
<b>Підсумок за змістовим модулем</b>		36	8	10	12	6	10-20
<b>1,0</b>	<b>Змістовий модуль 3</b>						
	Тема 11. Медичні, санаторно-оздоровчі, ветеринарні послуги	7	2	2	2	1	2-4
	Тема 12. Послуги правового характеру	5	1	1	2	1	2-4

## Продовження табл. 1

	Тема 13. Послуги банків	7	1	1	2	1	2-4
	Тема 14. Послуги у галузі освіти	7	2	2	2	1	1-2
	Тема 15. Послуги торгівлі, громадського харчування, послуги ринків	6	2	1	2	1	1-2
	Тема 16. Окремі види послуг населенню	6	2	1	2	1	2-4
<b>Підсумок за змістовим модулем</b>		40	10	8	12	6	10-20
<b>Іспит</b>							40
<b>Всього з дисципліни</b>		108	26	28	36	18	60-100

Таблиця 2

**Розподіл навчального часу за змістовими модулями, формами аудиторних занять, самостійної та індивідуальної роботи та оцінкою за поточним контролем знань студентів заочної форми навчання**

Кредит	Назва та зміст модулю	Всього годин	у тому числі				Оцінка за поточним контролем max-min балів
			аудиторні заняття		Само-стійна робота	Інд-конс/робота	
			лекції	практичні лабораторні			
<b>1,0</b>	<b>Змістовий модуль 1</b>						
	Тема 1. Послуга як специфічний товар	7,5	0,5	1	4	2	2-4
	Тема 2. Послуги у міжнародній торгівлі	7,5	0,5	1	4	2	2-4
	Тема 3. Якість, безпека та конкурентоспроможність послуг	7	1	-	4	2	2-4
	Тема 4. Побутові послуги та умови їх надання	6,5	-	0,5	4	2	2-4
	Тема 5. Послуги пасажирського транспорту	7,5	1	0,5	4	2	2-4
<b>Підсумок за змістовим модулем</b>		36	3	3	20	10	10-20
<b>1,0</b>	<b>Змістовий модуль 2</b>						
	Тема 6. Послуги зв'язку	7	1	-	4	2	2-4
	Тема 7. Житлово-комунальні послуги	7,5	0,5	1	4	2	2-4
	Тема 8. Послуги установ культури	7,5	0,5	1	4	2	2-4
	Тема 9. Туристичні та екскурсійні послуги	7	1	-	4	2	2-4
	Тема 10. Послуги фізичної культури і спорту	7	-	1	4	2	2-4
<b>Підсумок за змістовим модулем</b>		36	3	3	20	10	10-20

		Змістовий модуль 3					
1,0	Тема 11. Медичні, санаторно-оздоровчі, ветеринарні послуги	6,5	0,5	-	4	2	2-4
	Тема 12. Послуги правового характеру	6,5	0,5	-	4	2	2-4
	Тема 13. Послуги банків	6	-	1	4	1	1-2
	Тема 14. Послуги у галузі освіти	5,5	0,5	-	4	1	1-2
	Тема 15. Послуги торгівлі, громадського харчування, послуги ринків	6,5	0,5	-	4	2	2-4
	Тема 16. Окремі види послуг населенню	5	-	1	2	2	2-4
<b>Підсумок за змістовим модулем</b>		36	2	2	22	10	10-20
<b>Іспит</b>							40
<b>Всього з дисципліни</b>		108	8	8	62	30	60-100

Таблиця 3

## План практичних занять

Назва теми	Обсяг годин		№ заняття	Питання для обговорення	Форми поточного контролю	Оцінка, max min-балів
	д/в	з/в				
<b>Змістовий модуль 1</b>						
Тема 1.1. Послуга як специфічний товар	2	1	1	Особливості класифікації послуг (класифікація ВТО, класифікація ЮНКТАД, класифікація МВФ). Галузева класифікація послуг. Класифікація послуг за функціональною спрямованістю. Загальнодержавні класифікатори послуг населенню.	Вибіркове опитування, тестування, перевірка виконаного	1-2
Тема 1.2. Послуги у міжнародній торгівлі	2	1	2	Структура та основні елементи ГАТС. Види послуг, на які розповсюджується ГАТС. Динаміка міжнародної торгівлі послугами. Структура світової торгівлі послугами.	Вибіркове опитування, тестування, перевірка виконаного	1-2

Продовження табл.3

Тема 1.3. Якість, безпека та конкурентоспроможність послуг	2	-	3	Управління якістю послуг, контроль якості та безпека обслуговування. Сертифікація в управлінні якістю послуг. Якість послуг у сервісній діяльності.	Вибіркове опитування, тестування, перевірка виконаного	1-2
Тема 1.4. Побутові послуги та умови їх надання	2	0,5	4	Правила побутового обслуговування населення. Відмінності оформлення замовлень при наданні окремих видів побутових послуг. Особливості щодо кількості та якості послуг, які надаються підприємствами різних категорій.	Вибіркове опитування, тестування, перевірка виконаного	1-2
Тема 1.5. Послуги пасажирського транспорту	2	0,5	5	Ознайомлення з основною законодавчою та нормативною базою щодо надання пасажирського транспорту.	Вибіркове опитування, тестування, перевірка виконаного	1-2
Разом	10	3				5-10
<b>Змістовий модуль 2</b>						
Тема 2.1. Послуги зв'язку	2	-	6	Ознайомлення з основною законодавчою та нормативною базою щодо надання послуг зв'язку.	Вибіркове опитування, тестування, перевірка виконаного	1-2
Тема 2.2. Житлово-комунальні послуги	2	1	7	Ознайомлення із законодавчою та нормативною базою, яка регламентує організацію та надання житлово-комунальних послуг.	Вибіркове опитування, тестування, перевірка виконаного	1-2
Тема 2.3. Послуги установ культури	2	1	8	Ознайомлення з основною законодавчою та нормативною базою щодо надання послуг установами культури.	Вибіркове опитування, тестування, перевірка виконаного	1-2
Тема 2.4. Туристичні та екскурсійні послуги	2	-	9	Ознайомлення з основною законодавчою та нормативною базою щодо надання туристичних та екскурсійних послуг.	Вибіркове опитування, тестування, перевірка виконаного	1-2
Тема 2.5. Послуги фізичної культури і спорту	2	1	10	Ознайомлення із законодавчою та нормативною базою, яка регламентує організацію та надання послуг фізичної культури та спорту.	Вибіркове опитування, тестування, перевірка виконаного	1-2
Разом	10	3				5-10

Змістовий модуль 3						
Тема 3.1. Медичні, санаторно- оздоровчі, ветеринарні послуги	2	-	11	Ознайомлення із законодавчою та нормативною базою, яка регламентує організацію та технологію надання медичних, санітарно-оздоровчих та ветеринарних послуг.	Вибіркове опитування, тестування, перевірка виконаного	1-2
Тема 3.2. Послуги правового характеру	1	-	12	Ознайомлення з основною законодавчою та нормативною базою щодо надання послуг правового характеру.	Вибіркове опитування, тестування, перевірка виконаного	1-2
Тема 3.3. Послуги банків	1	1	13	Ознайомлення з основною законодавчою та нормативною базою щодо надання послуг банків.	Вибіркове опитування, тестування, перевірка виконаного	1-2
Тема 3.4. Послуги у галузі освіти	2	-	14	Ознайомлення з основною законодавчою та нормативною базою щодо надання послуг у галузі освіти.	Вибіркове опитування, тестування, перевірка виконаного	1-2
Тема 3.5. Послуги торгівлі, громадського харчування, послуги ринків	1	-	15	Ознайомлення із законодавчою та нормативною базою, яка регламентує організацію та технологію надання послуг торгівлі, громадського харчування та послухів ринків.	Вибіркове опитування, тестування, перевірка виконаного	1-2
Тема 3.6. Окремі види послуг населенню	1	1	16	Ознайомлення із законодавчою та нормативною базою, яка регламентує організацію та технологію надання окремих видів послуг населенню.	Вибіркове опитування, тестування, перевірка виконаного	1-2
Разом	8	2				6-12
<b>Разом</b>	<b>28</b>	<b>8</b>				<b>16-32</b>



## ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 1

**Тема заняття.** Послуга як специфічний товар. (2 год.)

**Мета заняття.** Ознайомитись з чинною законодавчою базою щодо організації надання послуг

**Підготовка до заняття.** Вивчити теоретичний матеріал, користуючись рекомендованою літературою.

**Література:** [1-3]

### Завдання №1

Користуючись законодавчими та нормативними документами, теоретичними даними, заповнить таблицю 1.

Таблиця 1

№ з/п	Назва документу, ким і коли був затверджений	Коротка характеристика основних положень щодо надання послуг
1	Конституція України. Закон від 28.06.1996 № 254к/96-ВРІз змінами, внесеними згідно із Законом № 2952-VI від 01.02.2011, ВВР, 2011, № 10, ст.68	
2	Цивільний кодекс України N 1-рп/2010 (v001p710-10) від 12.01.2010	
3	Про захист прав споживачів: Закон України від 15.12.1993 р. Із змінами та доповненнями в редакції Закону № 3161-IV ( 3161-15 ) від 01.12.2005, ВВР, 2006, № 7, ст.84	

### Завдання №2

Вивчити належність окремих підгруп послуг до класифікаційних груп. Результати оформити у вигляді таблиці 2.

Таблиця 2

Класифікаційна група послуг	Підгрупа послуг
Послуги виробничо-економічної інфраструктури	
Послуги ринкової інфраструктури	
Послуги соціально-побутової інфраструктури	

## Питання для самоперевірки.

1. Дайте визначення поняття "послуга ":
2. Хто є споживачем послуги?
3. Які існують класифікації послуг?
4. Склад і структура сфери послуг.
5. Загальнодержавні класифікатори послуг населенню.

## ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №2

**Тема заняття.** Послуги у міжнародній торгівлі. (2 год.)

**Мета заняття.** Ознайомитись з особливостями міжнародної торгівлі послугами та вивчити, головні міжнародні документи, які застосовуються.

**Підготовка до заняття.** Вивчити теоретичний матеріал, користуючись рекомендованою літературою.

**Література:** [1-2]

### Завдання №1

Вивчити та коротко занотувати основні положення Генеральної угоди про торгівлю послугами (ГАТС). Результати оформити у вигляді таблиці 1.

Таблиця 1

№ з/п	Основні положення	Коротка характеристика

### Завдання №2

Визначити пріоритети розвитку сфери послуг в Україні в умовах глобалізації.

### Завдання №3

Охарактеризувати ліцензійну форму співробітництва на міжнародному ринку послуг. Результати оформити у вигляді таблиці 2.

Таблиця 2

№ з/п	Вид ліцензії	Коротка характеристика

## **Питання для самоперевірки.**

1. Структура та основні елементи ГАТС.
2. Основна мета ГАТС.
3. Види послуг, на які розповсюджується ГАТС.
4. Структура світової торгівлі послугами.
5. Пріоритети розвитку сфери послуг в Україні.

## **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №3**

**Тема заняття:** Якість, безпека та конкурентоспроможність послуг. (2 год.)

**Мета заняття.** Опанування методів дослідження якості надання послуг та їх оцінка.

**Підготовка до заняття.** Вивчити теоретичний матеріал, користуючись рекомендованою літературою.

**Література:** [1-3]

### **Завдання №1**

Визначити критерії якості надання послуг, їх контроль якості та безпека обслуговування.

### **Завдання №2**

Визначити основні особливості оцінки конкурентоспроможності послуг. Результати оформити у вигляді таблиці 1.

Таблиця 1

<b>№ з/п</b>	<b>Послуги конкуренти</b>	<b>Характеристика</b>

### **Завдання №3**

Вивчити порядок проведення обов'язкової сертифікації послуг на прикладі послуг готелів та ресторанного господарства, користуючись «Правилами обов'язкової сертифікації готельних послуг» затвердженими наказом Держстандартом України від 27.01.1999 р. № 37 і зареєстрованими Міністерством юстиції України 15.04.1999 р. №236/3529. Результати оформити у вигляді таблиці 2.

№ з/п	Об'єкти сертифікації готельних послуг	Характеристика основних етапів

### Питання для самоперевірки.

1. Мета державного регулювання соціально-економічних процесів у сфері послуг.
2. Дозвільні документи на надання послуг.
3. Культура надання послуг.
4. Сертифікація в управлінні якістю послуг.
5. Якість послуг у сервісній діяльності.

### ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №4

**Тема заняття:** Побутові послуги та умови їх надання (2 год.)

**Мета заняття.** Вивчити основну законодавчу та нормативну базу щодо надання побутових послуг.

**Підготовка до заняття.** Вивчити теоретичний матеріал, користуючись рекомендованою літературою.

**Література:** [1-4]

#### Завдання №1

Вивчити основну законодавчо-нормативну базу щодо організації та технології надання, вимог щодо повноти та якості надання окремих видів побутових послуг. Заповнити таблицю 1.

Таблиця 1

№ з/п	Назва документу, ким і коли був затверджений	Коротка характеристика основних положень
1	2	3
1	Про затвердження правил побутового обслуговування населення: Постанова Кабінету Міністрів України від 16.05.94 р. № 313	

1	2	3
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.	

### Завдання №2

Вивчити правила побутового обслуговування населення. Проаналізувати структуру та занотувати основні положення та особливості надання послуг. Результати оформити у вигляді таблиці 2.

Таблиця 2

№ з/п	Правила побутового обслуговування населення	Особливості надання побутових послуг
1	Обов'язки виконавців послуг	
2	Термін виконання замовлення	
3	Розрахунок та порядок оплати послуг	
4	Обов'язки та права замовника послуг	

### Завдання №3

Користуючись Інструкцією щодо оформлення замовлень окремих видів послуг та їх виконання, занотувати відмінності оформлення замовлень при наданні окремих видів побутових послуг. Результати оформити у вигляді таблиці 3.

Таблиця 3

№ з/п	Види послуг	Відмінності оформлення послуг

## Завдання №4

На прикладі побутового підприємства – хімчистки, після вивчення технології надання послуг, зробити висновок щодо їх якості та повноти.

### Питання для самоперевірки.

1. Що таке правила побутового обслуговування?
2. Що таке побутове обслуговування населення?
3. Охарактеризуйте сучасний стан розвитку побутових послуг.
4. Структура та значення побутових послуг для населення.
5. Основні законодавчі та нормативні документи, що регламентують надання побутових послуг.
6. Характеристика основних видів побутових послуг.
7. Що таке якість побутового обслуговування?

## ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №5

**Тема заняття:** Послуги пасажирського транспорту (2 год.)

**Мета заняття.** Вивчити основну законодавчу та нормативну базу щодо надання послуг пасажирського транспорту.

**Підготовка до заняття.** Вивчити теоретичний матеріал, користуючись рекомендованою літературою.

**Література:** [5-16]

### Завдання №1

Вивчити основну законодавчо-нормативну базу щодо організації та технології надання, вимог щодо повноти та якості надання окремих видів послуг пасажирського транспорту. Заповнити таблицю 1.

Таблиця 1

№ з/п	Назва документу, ким і коли був затверджений	Коротка характеристика основних положень

### Завдання №2

Користуючись Законом України «Про транспорт» (Постанова Верховної Ради України від 10.11.1994 р.) Заповнити таблицю 2.

№ з/п	Основні поняття	Характеристика
1	Місце транспорту в економіці України	
2	Мета і завдання державного управління в галузі транспорту	
3	Вимоги до транспортних засобів	
4	Єдина транспортна система України	

### Завдання №3

Ознайомитись з Законом України «Про залізничний транспорт» від 04.07.96 р. із останніми змінами та доповненнями та дати визначення основним поняттям щодо пасажирського транспорту. Результати оформити у довільній формі.

### Завдання №4

Занотувати та вивчити основні положення «Правил поведінки громадян на залізничному транспорті»: Затв. Постановою Кабінету Міністрів України від 10.11.95 р. № 903 // ЗП України.

### Завдання №5

Занотувати основні положення Постанови Кабінету Міністрів України від 14.08.1996 р. «Про затвердження Положення про обов'язкове особисте страхування від нещасних випадків на транспорті».

### Питання для самоперевірки.

1. Роль послуг пасажирського транспорту, їх структура та значення для населення.
2. Що таке транспортна система та що є її елементами?
3. Основні законодавчі та нормативні документи, що регламентують надання послуг пасажирського транспорту.
4. Характеристика основних видів послуг пасажирського транспорту.
5. Особливості технології надання послуг пасажирського залізничного транспорту.
6. Контроль якості надання послуг пасажирського залізничного транспорту.

## ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №6

**Тема заняття:** Послуги зв'язку (2 год.)

**Мета заняття.** Вивчити основну законодавчу та нормативну базу щодо надання послуг зв'язку.

**Підготовка до заняття.** Вивчити теоретичний матеріал, користуючись рекомендованою літературою.

**Література:** [17-23]

### Завдання №1

Вивчити та занотувати основну законодавчо-нормативну базу щодо організації та технології надання окремих видів послуг зв'язку:

1. Конституція України, прийнята Верховною Радою 28.06.96 р. Стаття 31 гарантує кожному таємницю листування, телефонних розмов, телеграфної та іншої кореспонденції. Згідно зі статтею 42, «...державна захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг...».

2. Закон України «Про зв'язок» прийнятий ВР 16.05.95 р. Закон встановив правові, економічні та організаційні основи діяльності систем зв'язку в державі, визначив правове положення галузі серед інших галузей народного господарства, взаємовідносини об'єднань, підприємств, установ і організацій зв'язку з органами державної виконавчої влади і споживачами послуг зв'язку, також особливості галузі, пов'язані з надзвичайними суспільними інтересами.

3. Правила користування місцевим телефонним зв'язком прийняті 22.04.97 р. Ці правила розроблені відповідно до статті 14 ЗУ «Про зв'язок» та статті 22 ЗУ «Про захист прав споживачів» визначають права та обов'язки підприємств зв'язку всіх форм власності і споживачів, регулюють взаємовідносини між ними і є обов'язковими для виконання на всій території України.

4. «Правила користування міжміським та міжнародним телефонним зв'язком» прийняті 28.06.97 р. Ці правила визначають порядок та умови надання абонентам послуг міжміського та міжнародного телефонного зв'язку об'єднаннями та підприємствами зв'язку в Україні будь-якої форми власності і є обов'язковими для цих підприємств, а також для підприємств, установ і громадян, які користуються послугами міжміського і міжнародного телефонного зв'язку.

5. «Правила користування телеграфним зв'язком», затверджені постановою КМУ від 04.03.97 р. Ці правила визначають порядок та умови надання послуг зв'язку підприємствам, установам, організаціям і населенню та вимоги до роботи підприємств зв'язку.

6. «Поштові правила», які розроблені згідно з наказом Мінзв'язку СРСР від 13.03.84 р. Ці правила складаються з 2-х частин: загальної і



технічної. В першій частині висвітлені основні принципи організації обслуговування клієнтів, поставлені вимоги до вкладання, оформлення внутрішніх і міжнародних поштових відправлень, порядок їх приймання, вручення, права та відповідальність клієнтів, підприємств і відділень зв'язку.

7. «Правила користування проводом мовленням» прийняті 22.05.97 р. Ці правила розроблені відповідно до ЗУ «Про зв'язок» та інших законодавчих актів, визначають права та обов'язки підприємств зв'язку та споживачів, регулюють взаємовідносини між ними та відповідальність обох сторін. Дія цих правил поширюється на підприємства зв'язку незалежно від їх форм власності, що мають мережу проводом мовлення та надають відповідні послуги споживачам згідно з законодавством.

8. Граничні тарифи на основі послуги зв'язку, затверджено наказом Мінзв'язку від 28.03.97 р. Граничні тарифи застосовуються всіма підприємствами зв'язку та організаціями, що надають послуги зв'язку і розташовані на території України, незалежно від відомчої приналежності і форм власності. Підприємства зв'язку, учасники технологічного процесу, за спільною домовленістю мають право знижувати їх рівень не більше ніж на 40%, але не менше експлуатаційних витрат.

9. Порядок відшкодування збитків підприємствами зв'язку споживачам послуг та оплати послуг електрозв'язку споживачами. Згідно з наказом Мінзв'язку України від 04.11.96 р., цей порядок розроблено відповідно до ЗУ «Про зв'язок» та «Про захист прав споживачів». Вимоги цього порядку є обов'язковими для всіх підприємств зв'язку незалежно від підпорядкування та форм власності.

10. 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.

11. 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.

12. Постанова КМУ від 31.12.96 р. «Про прискорення розвитку телефонних мереж в Україні».

13. «Про заходи щодо створення єдиної національної системи зв'язку» – постанова КМУ від 04.02.93 р.

14. Постанова КМУ від 25.10.95 р. – «Положення про порядок формування і використання ресурсів галузевого фонду розвитку засобів зв'язку». Відносини в галузі зв'язку регулюються також іншими актами законодавства України та нормативними актами міністерств і відомств України. Захист прав споживачів на послуги поштового і електричного зв'язку гарантованої якості, а також механізм реалізації захисту цих прав регулюється Законом «Про зв'язок», Законом «Про захист прав споживачів» та Законом «Про обмеження монополізму та недопущення недобросовісної конкуренції у підприємницькій діяльності».

## Завдання №2

Користуючись Законом «Про зв'язок» із змінами і доповненнями, внесеними Законами України від 20 грудня 1996 року № 626/96-ВР, від 22 грудня 1999 року № 1347-XIV, від 13 липня 2000 року № 1869-III заповнити таблицю 1.

Таблиця 1

№ з/п	Основні терміни та визначення	Характеристика
1	Засоби зв'язку	
2	Споруди зв'язку	
3	Мережа зв'язку	
4	Мережа зв'язку загального користування	
5	Мережа зв'язку подвійного призначення	
6	Державна система урядового зв'язку	
7	Підприємство (оператор) зв'язку	
8	Послуга зв'язку	
9	Єдина національна система зв'язку	
10	Первинна мережа зв'язку	

## Завдання №3

Ознайомитись з Правилами користування місцевим телефонним зв'язком та дати визначення основним положенням щодо надання послуг.

### Питання для самоперевірки.

1. Роль послуг зв'язку, їхня структура та значення для населення.
2. Основні законодавчі та нормативні документи, що регламентують надання послуг зв'язку.
3. Характеристика основних видів послуг зв'язку.
4. Особливості технології надання послуг телефонного зв'язку.
5. Особливості технології надання послуг поштового зв'язку.
6. Шляхи удосконалення послуг зв'язку та підвищення їхньої ефективності.
7. Контроль якості надання послуг телефонного зв'язку.

## ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №7

**Тема заняття:** Житлово-комунальні послуги (2 год.)

**Мета заняття.** Вивчити основну законодавчу та нормативну базу щодо надання житлово-комунальних послуг.

**Підготовка до заняття.** Вивчити теоретичний матеріал, користуючись рекомендованою літературою.

**Література:** [24-29]

### Завдання №1

Вивчити основну законодавчо-нормативну базу щодо організації та технології надання, вимог щодо повноти та якості надання окремих видів послуг закладів культури. Заповнити таблицю 1.

Таблиця 1

№ з/п	Назва документу, ким і коли був затверджений	Коротка характеристика основних положень

### Завдання №2

За допомогою житлового кодексу України визначити та занотувати основні положення щодо прав і обов'язків споживачів та держави. Оформити у вигляді таблиці 2.

Таблиця 2

Права та обов'язки	
Споживачі	Держава

### Завдання №3

За допомогою Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження правил надання населенню послуг з водо- та теплопостачання та водовідведення» законспектувати основні терміни та визначення щодо надання послуг з водо- та теплопостачання та водовідведення.

### Завдання №4

За допомогою Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження правил користування електроенергією для населення» вивчити основні права та обов'язки споживачів, виробників та постачальників.

## Питання для самоперевірки.

1. Роль житлово-комунальних послуг, їхня структура та значення для населення.
2. Характеристика основних видів житлово-комунальних послуг.
3. Шляхи удосконалення житлово-комунальних послуг та підвищення їхньої ефективності.
4. Повнота надання житлово-комунальних послуг та їхня якість.
5. Закордонний досвід надання житлово-комунальних послуг.
6. Особливості технології надання житлових послуг.
7. Особливості технології надання комунальних послуг.

## ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №8

**Тема заняття:** Послуги установ культури (2 год.)

**Мета заняття.** Вивчити основну законодавчу та нормативну базу щодо надання послуг установ культури.

**Підготовка до заняття.** Вивчити теоретичний матеріал, користуючись рекомендованою літературою.

**Література:** [32-38]

### Завдання №1

Вивчити основну законодавчо-нормативну базу щодо організації та технології надання, вимог щодо повноти та якості надання окремих видів послуг закладів культури. Заповнити таблицю 1.

Таблиця 1

№ з/п	Назва документу, ким і коли був затверджений	Коротка характеристика основних положень

### Завдання №2

Користуючись Законом України «Про культуру» N 2778-VI від 14 грудня 2010 року вивчити та занотувати наступні терміни та визначення:

- базова мережа закладів культури;
- культура;
- заклад культури;
- культурний простір України;
- об'єкти культурного призначення;

- грант;
- мистецьке аматорство;
- національно-культурна державна цільова програма;
- вітчизняний (національний) культурний продукт;
- суб'єкти діяльності у сфері культури.

### **Завдання №3**

На прикладі підприємства, що надає послуги культури – кінотеатру, зробити висновок щодо їх якості та повноти.

### **Завдання №4**

Користуючись Законом України «Про бібліотеки та бібліотечну справу» від 27.01.95 р. № 32/95-ВР, провести оцінку повноти та якості надання послуг бібліотеки (на прикладі ХДУХТ)

### **Питання для самоперевірки.**

1. Роль послуг закладів культури, їх структура та значення для населення.
2. Характеристика основних видів послуг закладів культури:
3. Повнота надання послуг закладів культури та їх якість.
4. Контроль за якістю надання послуг закладів культури.
5. Шляхи удосконалення послуг закладів культури та підвищення їх ефективності.

## **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №9**

**Тема заняття:** Туристичні та екскурсійні послуги (2 год.)

**Мета заняття.** Вивчити основну законодавчу та нормативну базу щодо надання туристичних та екскурсійних послуг.

**Підготовка до заняття.** Вивчити теоретичний матеріал, користуючись рекомендованою літературою.

**Література:** [30, 31, 41]

### **Завдання №1**

Вивчити основну законодавчо-нормативну базу щодо організації та технології надання, вимог щодо повноти та якості надання окремих видів туристичних та екскурсійних послуг. Заповнити таблицю 1.

Таблиця 1

<b>№ з/п</b>	<b>Назва документу, ким і коли був затверджений</b>	<b>Коротка характеристика основних положень</b>

### Завдання №2

Користуючись Законом України «Про туризм» ознайомитись та занотувати основні терміни і поняття щодо туристичних послуг, визначити права та обов'язки суб'єктів туристичної діяльності. Оформити у вигляді таблиці 2.

Таблиця 2

<b>№ з/п</b>	<b>Основні терміни та визначення</b>	<b>Характеристика</b>
1	Туристичний продукт	
2	Характерні туристичні послуги та товари	
3	Місце продажу (реалізації) туристичних послуг	
4	Місце надання туристичних послуг	
5	В'їзний туризм	
6	Туристичні оператори	
7	Реалізація державної політики в галузі туризм	

### Завдання №3

Ознайомитись з Інструкцією «Про порядок видачі суб'єктам підприємництва спеціальних дозволів на діяльність, пов'язану з наданням туристичних послуг» та розглянути порядок видачі або відмови видачі цих дозволів. Оформити у вигляді таблиці 3.

Таблиця 3

<b>Порядок видачі дозволів на діяльність, пов'язану з наданням туристичних послуг</b>	<b>Порядок відмови видачі дозволів на діяльність, пов'язану з наданням туристичних послуг</b>

## Завдання №4

Провести оцінку повноти та якості надання екскурсійних послуг при здійсненні екскурсії по місту. Після проведення екскурсії підготувати звіт.

### Питання для самоперевірки.

1. Роль туристичних та екскурсійних послуг, їх структура та значення для населення.
2. Характеристика основних видів екскурсійних та туристичних послуг.
3. Повнота надання екскурсійних послуг та їх якість.
4. Контроль за якістю надання екскурсійних та туристичних послуг.
5. Шляхи удосконалення туристичних та екскурсійних послуг та підвищення їх ефективності.

## ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №10

**Тема заняття:** Послуги фізичної культури і спорту (2 год.)

**Мета заняття.** Вивчити основну законодавчу та нормативну базу щодо надання послуг фізичної культури і спорту.

**Підготовка до заняття.** Вивчити теоретичний матеріал, користуючись рекомендованою літературою.

**Література:** [39]

### Завдання №1

Вивчити основну законодавчо-нормативну базу щодо організації та технології надання окремих видів послуг закладів фізичної культури та спорту. Оформити у вигляді таблиці 1.

Таблиця 1

№ з/п	Назва документу, ким і коли був затверджений	Коротка характеристика основних положень
	Законом України «Про фізичну культуру і спорт» від 24.12.93 р. № 3808-ХІІ	

### Завдання №2

Користуючись Законом України «Про фізичну культуру і спорт» від 24.12.93 р. № 3808-ХІІ ознайомитись та законспектувати основні терміни та визначення щодо надання послуг фізичної культури і спорту.

### Завдання №3

Користуючись Законом України «Про фізичну культуру і спорт» від 24.12.93 р. № 3808-ХІІ провести оцінку повноти та якості надання послуг спортивної зали.

#### Питання для самоперевірки.

1. Роль послуг закладів фізичної культури і спорту, їх структура та значення для населення.
2. Характеристика основних видів закладів фізичної культури і спорту;
3. Повнота надання послуг закладів фізичної культури і спорту та їх якість.
4. Контроль за якістю надання послуг закладів фізичної культури і спорту.
5. Шляхи удосконалення послуг закладів фізичної культури і спорту та підвищення їх ефективності.

### ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №11

**Тема заняття:** Медичні, санаторно-оздоровчі, ветеринарні послуги (2 год.)

**Мета заняття.** Вивчити основну законодавчу та нормативну базу щодо надання медичних, санаторно-оздоровчих, ветеринарних послуг.

**Підготовка до заняття.** Вивчити теоретичний матеріал, користуючись рекомендованою літературою.

**Література:** [40, 42]

#### Завдання №1

Вивчити основну законодавчо-нормативну базу щодо організації та технології надання, вимог щодо повноти та якості надання окремих видів медичних, санаторно-оздоровчих, ветеринарних послуг. Заповнити таблицю 1.

Таблиця 1

№ з/п	Назва документу, ким і коли був затверджений	Коротка характеристика основних положень
1	Законом України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» від 19.11.92 р. № 2801-ХІІ	
2	Постановою Верховної Ради України «Про затвердження переліку платних послуг, які надаються в державних закладах охорони здоров'я та вищих медичних закладах освіти»: від 17.09.96 р. № 1138	
3	Закону України "Про ветеринарну медицину" від 25.06.1992 № 2498-ХІІ.	



## Завдання №2

Користуючись Законом України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» від 19.11.92 р. № 2801-ХІІ ознайомитись та занотувати в довільному порядку основні терміни і поняття щодо технології надання послуг, зробити висновки.

## Завдання №3

Користуючись Постановою Верховної Ради України «Про затвердження переліку платних послуг, які надаються в державних закладах охорони здоров'я та вищих медичних закладах освіти»: від 17.09.96 р. № 1138 коротко занотувати перелік платних послуг. Результати оформити у вигляді таблиці 2.

Таблиця 2

№ з/п	Платні послуги в державних закладах охорони здоров'я та вищих медичних закладах освіти

## Завдання №4

Ознайомитись з основними нормативними та законодавчими документами, що регламентують надання ветеринарних послуг.

На прикладі підприємства, що надає ветеринарні послуги – лікарні для тварин, після вивчення технології надання послуг, зробити висновок щодо їх якості та повноти.

### Питання для самоперевірки.

1. На які групи поділяються медичні послуги?
2. Характеристика основних видів ветеринарних послуг.
3. Які послуги надають поліклініки?
4. На які групи розподіляються санітарно-курортні послуги?
5. Які послуги надають лікарні?
6. Контроль за якістю надання медичних, санаторно-оздоровчих і ветеринарних послуг.
7. Шляхи удосконалення медичних, санаторно-оздоровчих, ветеринарних послуг та підвищення їх ефективності.

## ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №12

**Тема заняття:** Послуги правового характеру (1 год.)

**Мета заняття.** Вивчити основну законодавчу та нормативну базу щодо надання послуг правового характеру.

**Підготовка до заняття.** Вивчити теоретичний матеріал, користуючись рекомендованою літературою.

**Література:** [43, 44]

### Завдання №1

Вивчити основну законодавчо-нормативну базу щодо організації та технології надання, вимог щодо повноти та якості надання окремих видів послуг правового характеру. Заповнити таблицю 1.

Таблиця 1

№ з/п	Назва документу, ким і коли був затверджений	Коротка характеристика основних положень

### Завдання №2

Користуючись Законом України «Про адвокатуру» від 19.12.92 р. № 2887-ХП ознайомитись та дати визначення основним термінам і поняттям щодо технології надання адвокатських послуг у вигляді таблиці 2.

Таблиця 2

№ з/п	Основні терміни та визначення	Характеристика
1	Адвокат	
2	Види адвокатської діяльності	
3	Обов'язки адвоката	
4	Адвокатська таємниця	
5	Принципи та організаційні форми діяльності адвокатури	

### Завдання №3

Користуючись Законом України «Про нотаріат» від 02.09.93р. № 3425-ХІІ ознайомитись та дати визначення основним термінам і поняттям щодо технології надання послуг у вигляді таблиці 3.

Таблиця 3

№ з/п	Основні терміни та визначення	Характеристика
1	Права нотаріуса	
2	Обов'язки нотаріуса	
3	Нотаріальний округ	
4	Об'єднання нотаріусів	
5	Державні нотаріальні архіви	

### Завдання №4

На прикладі підприємства, що надає послуги правового характеру – адвокатської контори, після вивчення технології надання послуг, зробити висновок щодо їх якості та повноти.

#### Питання для самоперевірки.

1. На які групи поділяються послуги правового характеру?
2. Характеристика основних видів правових послуг.
3. Які послуги надає адвокатура?
4. На які групи розподіляється нотаріат?
5. Які послуги надають юридичні консультації?

### ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №13

**Тема заняття:** Послуги банків (1 год.)

**Мета заняття.** Вивчити основну законодавчу та нормативну базу щодо надання послуг банків.

**Підготовка до заняття.** Вивчити теоретичний матеріал, користуючись рекомендованою літературою.

**Література:** [45]

## Завдання №1

Користуючись Законом України «Про банки і банківську діяльність» від 20.03.91 р. № 872-ХІІ ознайомитись та дати визначення основним термінам і поняттям щодо технології надання банківських послуг. Оформити у вигляді таблиці 1.

Таблиця 1

№ з/п	Основні терміни та визначення	Характеристика
1	Андеррайтинг	
2	Асоційована особа	
3	Афілійована особа банку	
4	Банківський кредит	
5	Банківська ліцензія	
6	Банківські рахунки	
7	Банківська система України	

## Завдання №2

На прикладі підприємства, що надає банківські послуги – відділення банку, після вивчення технології надання послуг, зробити висновок щодо їх якості та повноти.

### Питання для самоперевірки.

1. На які групи поділяються банківські послуги?
2. Класифікація основних видів банківських послуг.
3. Роль послуг банків населенню, їх структура та значення.
4. Основні законодавчі та нормативні документи, що регламентують надання банківських послуг.
5. Контроль за якістю надання послуг банків.

## ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №14

**Тема заняття:** Послуги у галузі освіти (2 год.)

**Мета заняття.** Вивчити основну законодавчу та нормативну базу щодо надання послуг у галузі освіти.

**Підготовка до заняття.** Вивчити теоретичний матеріал, користуючись рекомендованою літературою.

**Література:** [46 – 53]

## Завдання №1

Вивчити основну чинну законодавчу базу, що регламентує надання послуг у галузі освіти. Заповнити таблицю 1.

Таблиця 1

№ з/п	Назва документу, ким і коли був затверджений	Коротка характеристика
1	Закон України «Про освіту»: від 23.05.91 р. № 1060-XII	
2	Закон України «Про дошкільну освіту»: від 11.07.01 р. № 2628-III	
3	Закон України «Про загальну середню освіту»: від 13.05.99 р. №651-XIV	
4	Закон України «Про позашкільну освіту»: від 22.06.2000 р. № 1841-III	
5	Закон України «Про професійно-технічну освіту»: від 10.02.98 р. № 103/98-ВР	
6	Закон України «Про вищу освіту»: від 17.01.02 р. № 2984-III	

## Завдання №2

Користуючись Постановою Кабінету Міністрів України від 20.01.97 р. «Про перелік платних послуг, які можуть надаватися державними навчальними закладами» дати класифікацію видів послуг у галузі освіти у вигляді таблиці 2.

Таблиця 2

№ з/п	Платні послуги в державних навчальних закладах

### Питання для самоперевірки.

1. На які групи поділяються послуги у галузі освіти?
2. Які послуги належать до послуг дошкільної освіти та виховання?
3. Які послуги надає позашкільна освіта?
4. Які послуги належать до послуг вищої та післядипломної освіти?
5. Які послуги належать до послуг самоосвіти?
6. Контроль за якістю надання послуг освіти.

## ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №15

**Тема заняття:** Послуги торгівлі, громадського харчування, послуги ринків (2 год.)

**Мета заняття.** Вивчити основну законодавчу та нормативну базу щодо надання послуг торгівлі, громадського харчування та послуг ринків.

**Підготовка до заняття.** Вивчити теоретичний матеріал, користуючись рекомендованою літературою.

**Література:** [54 – 64]

### Завдання №1

Вивчити чинну законодавчу базу, що регламентує надання послуг у галузі торгівлі. Заповнити таблицю 1.

Таблиця 1

№ з/п	Назва документу, ким і коли був затверджений	Коротка характеристика
1	Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування населення: Постанова Кабінету Міністрів України від 15.06.06 р. № 833	
2	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	
3	Про затвердження Правил роботи дрібнороздрібної торговельної мережі: Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 08.07.96 р. № 369	
4	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	
5	Про затвердження Правил роздрібної торгівлі продовольчими товарами: Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 11.07.03 р. № 185	
6	Про затвердження Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами: Наказ Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України від 11.03.04 р. № 98	

## **Завдання №2**

Користуючись Наказом Міністерства економіки та з питань Європейської інтеграції України «Правила роботи підприємств громадського харчування» від 24.07.02 р. № 219, на прикладі кафе, зробити висновки щодо якості та повноти надання послуг.

## **Завдання №3**

Користуючись Наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України «Правила торгівлі на ринках»: від 26.02.02 р. № 57/188/84/105, на прикладі ринку роздрібної торгівлі, зробити висновки щодо якості та повноти надання послуг.

### **Питання для самоперевірки.**

1. На які групи поділяються послуги торгівлі?
2. Які послуги належать до послуг громадського харчування?
3. Що таке обслуговування на підприємствах громадського харчування?
4. Які послуги належать до послуг ринків?
5. Контроль за якістю надання послуг торгівлі.
6. Контроль за якістю надання послуг ринків.
7. Контроль за якістю надання послуг громадського харчування.

## **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №16**

**Тема заняття:** Окремі види послуг населенню (2 год.)

**Мета заняття.** Вивчити основну законодавчу та нормативну базу щодо надання окремих видів послуг.

**Підготовка до заняття.** Вивчити теоретичний матеріал, користуючись рекомендованою літературою.

**Література.** [1;2]

### **Завдання №1**

Вивчити чинну законодавчу базу, що регламентує надання наступних послуг:

- послуги з фінансового посередництва;
- послуги із страхування життя;
- послуги із страхування майна;
- послуги, які пов'язані з операціями на ринку майна (нерухомості);
- послуги з оренди;

- послуги по роботі на обчислювальній техніці та пов'язане з цим обслуговування;
- послуги по складанню балансів, консультації з питань податків, управління виробництвом;
- послуги у галузі реклами;
- послуги у науковій галузі;
- послуги щодо встановлення охоронної сигналізації та охорони житла;
- митні послуги.

## **Завдання №2**

Встановити шляхи удосконалення окремих видів послуг та підвищення їх ефективності.

### **Питання для самоперевірки.**

1. Які особливості має технологія надання митних послуг?
2. Які особливості має технологія надання послуг у галузі реклами?
3. Які особливості має технологія надання послуг у науковій галузі?
4. Які особливості має технологія надання послуг, які пов'язані з операціями на ринку майна?
5. Які особливості має технологія надання послуг з оренди?
6. Які методи застосовуються для контролю якості послуг із страхування житла та майна?



## НАВЧАЛЬНО – МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ ДО ДИСЦИПЛІНИ

### 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.
3. Головка Т.М. Товарознавство. Послуги : [Зб. Опорн. консп. лекцій] / Т.М. Головка. – Х.: ХДУХТ, 2012. – 98 с.

### Додаткова література

3. Про затвердження правил побутового обслуговування населення: Постанова Кабінету Міністрів України від 16.05.94 р. № 313.
4. Про затвердження Концепції розвитку сфери побутового обслуговування населення: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 11.10.02 р. №569-р.
5. 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.
6. 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.
7. Про транспорт: Закон України від 10.11.94 р. № 232/94-ВР.
8. Про залізничний транспорт: Закон України від 04.07.96 р. № 273/96-ВР.
9. Про Порядок обслуговування громадян залізничним транспортом: Постанова Кабінету Міністрів України від 19.03.97 р. № 252.
10. Про затвердження "Правил перевезень пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України": Наказ Міністерства транспорту України від 28.07.98 р. № 297.
11. Правила поведінки громадян на залізничному транспорті: Постанова Кабінету Міністрів України від 10.10.95 р.
12. Про Порядок обслуговування громадян залізничним транспортом: Постанова Кабінету Міністрів України від 19.03.97 р. № 252.
13. Про автомобільний транспорт: Закон України від 05.04.01р. № 2344-ІІІ.
14. 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 від 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-ХІІ.
  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 дрібнороздрібною торговельною мережею: 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 захист прав споживачів: Закон України - від 12.05.1991р. № 1023-ХІІ/ 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»**

**Методичні рекомендації  
для виконання практичних занять**  
для студентів денної та заочної форм навчання, напряму  
6.030510 – «Товарознавство і торговельне підприємництво»,  
освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»

Підп. до друку . . . 2012 р. 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