

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/Б/ОК24- 2023
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 1

## ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою факультету  
бізнесу та сфери обслуговування

(назва факультету)

31 січня 2024 р.,

протокол № 1

Голова Вченої ради

Галина ТАРАСЮК



## РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Підприємництво у сфері послуг»

для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «бакалавр»  
спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»  
освітньо-професійна програма «Підприємництво, торгівля та  
біржова діяльність»

факультет бізнесу та сфери обслуговування

(назва факультету)

кафедра менеджменту, бізнесу та маркетингових технологій

Схвалено на засіданні кафедри  
менеджменту, бізнесу та  
маркетингових технологій

(назва кафедри)

27 грудня 2023 р.,  
протокол № 9

Завідувач кафедри

Тетяна ОСТАПЧУК

Гарант освітньої програми

Катерина БУЖИМСЬКА

Розробник: к.е.н., доц. Катерина БУЖИМСЬКА

(науковий ступінь, посада, прізвище та власне ім'я)

Житомир  
2023 – 2024 н.р.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/Б/ОК24- 2023
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 2

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів <u>3</u>		<u>нормативна</u> (нормативна, за вибором)	
Модулів – <u>3</u>		Рік підготовки:	
Змістових модулів – <u>3</u>		<u>3</u>	<u>3</u>
Загальна кількість годин - <u>90</u>		Семестр	
		<u>6</u>	<u>6</u>
		Лекції	
		<u>16</u> год.	<u>4</u> год.
		Практичні	
		<u>32</u> год.	<u>6</u> год.
		Лабораторні	
		<u>-</u> год.	<u>-</u> год.
		Самостійна робота	
		<u>42</u> год.	<u>80</u> год.
		Вид контролю: <u>екзамен</u>	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних <u>3</u> самостійної роботи – <u>2,625</u>	Освітній ступінь «бакалавр»		

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної та індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 53 % аудиторних занять, 47 % самостійної та індивідуальної роботи;

для заочної форми навчання – 11 % аудиторних занять, 89 % самостійної та індивідуальної роботи.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/Б/ОК24- 2023
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 3

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Метою навчальної дисципліни** є формування у майбутніх фахівців системи знань та практичних навичок організації підприємницької діяльності та управління підприємствами в сфері обслуговування, а також забезпечення можливості використання одержаних знань для підвищення конкурентоспроможності та ефективності функціонування вітчизняних підприємств цієї сфери господарювання.

**Завданнями вивчення навчальної дисципліни** є розкриття організаційно-економічних засад підприємництва в сфері послуг; вироблення практичних навичок у майбутніх фахівців щодо організації, управління, раціоналізації, диверсифікації підприємницької діяльності у сфері послуг; формування знань та вмінь з розроблення і організації виконання планів, програм, конкурентних стратегій на ринку послуг.

Зміст навчальної дисципліни направлений на формування наступних **компетентностей**, визначених стандартом вищої освіти зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»:

**ЗК 2.** Здатність застосовувати отримані знання в практичних ситуаціях;

**СК 5.** Здатність визначати та оцінювати характеристики товарів і послуг в підприємницькій, торговельній, біржовій діяльності.

Отримані знання з навчальної дисципліни стануть складовими наступних **програмних результатів** навчання за спеціальністю 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»:

**ПРН2.** Застосовувати набуті знання для виявлення, постановки та вирішення завдань за різних практичних ситуацій в підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності;

**ПРН15.** Оцінювати характеристики товарів і послуг у підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності за допомогою сучасних методів.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/Б/ОК24- 2023
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 4

### 3. Програма навчальної дисципліни

**Змістовний модуль 1.** Послуги як об'єкт підприємницької діяльності.

**Тема 1.** Економічна сутність та особливості послуг як товару.

- 1.1. Роль сфери послуг в економічній системі країни.
- 1.2. Поняття і сутність послуги.
- 1.3. Особливості послуги як специфічного виду товару.
- 1.4. Підприємства сфери послуг як соціально-економічна система

**Тема 2.** Класифікація і загальна характеристика основних видів послуг.

- 2.1. Класифікація і систематизація сфери послуг.
- 2.2. Загальна характеристика основних видів послуг.
- 2.3. Життєвий цикл послуг.

**Тема 3.** Ринок послуг України.

- 3.1. Теоретичні засади функціонування ринку послуг.
- 3.2. Особливості ринку послуг.
- 3.3. Інфраструктура ринку послуг.
- 3.4. Сучасний стан та перспективи розвитку ринку послуг.

**Тема 4.** Конкуренція на ринку послуг.

- 4.1. Сутність конкуренції на ринку послуг.
- 4.2. Особливості формування конкурентних переваг у сфері послуг.
- 4.3. Позичування послуг на ринку.

**Змістовний модуль 2.** Підприємництво у сфері надання матеріальних послуг.

**Тема 5.** Особливості підприємницької діяльності у сфері транспортних послуг.

- 5.1. Характеристика транспортних послуг.
- 5.2. Класифікація транспортних послуг.
- 5.3. Особливості діяльності транспортних підприємств.
- 5.4. Основні та додаткові послуги транспортних підприємств.

**Тема 6.** Особливості підприємницької діяльності у сфері оптової та роздрібною торгівлі.

- 6.1. Сутність торгівлі та види торгівельних підприємств. Ліцензування певних видів торговельної діяльності.
- 6.2. Ціноутворення на підприємствах торгівлі.
- 6.3. Формування фінансових результатів на підприємствах торгівлі.
- 6.4. Державний контроль в управлінні торгівлею.

**Тема 7.** Особливості підприємницької діяльності у сфері надання послуг зв'язку.

- 7.1. Послуги зв'язку, їх властивості, склад та характеристика.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/Б/ОК24- 2023
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 5

7.2. Стан перспективи розвитку послуг зв'язку в Україні.

7.3. Якість послуг зв'язку її сутність та властивості.

**Тема 8.** Особливості підприємницької діяльності у сфері надання житлово-комунальних послуг.

8.1. Зміст і види житлово-комунальних послуг.

8.2. Класифікація житлово-комунальних послуг.

8.3. Послуги житлового господарства.

8.4. Послуги водопровідно-каналізаційного господарства.

8.5. Послуги підприємств комунальної енергетики.

**Тема 9.** Особливості підприємницької діяльності у сфері побутових послуг населенню.

9.1. Сутність побутових послуг населенню.

9.2. Класифікаційні ознаки побутових послуг.

9.3. Особливості діяльності підприємств сфери побутового обслуговування.

**Тема 10.** Особливості підприємницької діяльності в сфері готельно-ресторанної справи.

10.1. Сутність та особливості готельних послуг.

10.2. Сучасні світові класифікації готелів.

10.3. Особливості виробничо-торгової діяльності підприємств громадського харчування.

10.4. Типи та особливості організації підприємств громадського харчування.

**Змістовний модуль 3.** Підприємництво у сфері надання нематеріальних послуг.

**Тема 11.** Особливості підприємницької діяльності у сфері освіти.

11.1. Сутність та види освітянських послуг.

11.2. Дошкільна освіта.

11.3. Загальна та загально-професійна освіта.

11.4. Вища освіта.

**Тема 12.** Особливості підприємницької діяльності у сфері медичного обслуговування.

12.1. Сутність підприємницької діяльності в галузі охорони здоров'я.

12.2. Принципи та функції підприємництва в галузі охорони здоров'я.

12.3. Характеристика ринків у галузі охорони здоров'я.

**Тема 13.** Особливості підприємницької діяльності у сфері фінансових послуг.

13.1. Види фінансових послуг.

13.2. Ринок фінансових послуг в Україні.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/Б/ОК24- 2023
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 6

13.3. Споживачі та постачальники фінансових послуг.

13.4. Ліцензування та регулювання підприємницької діяльності у сфері фінансових послуг.

**Тема 14.** Особливості підприємницької діяльності у сфері консалтингових послуг.

14.1. Види консалтингових послуг.

14.2. Механізм надання консалтингових послуг.

14.3. Види постачальників консалтингових послуг.

14.4. Процес консультування, його види та складові.

**Тема 15.** Особливості підприємницької діяльності в туризмі.

15.1. Понятійний апарат туризму.

15.2. Система класифікації туризму.

15.3. Функції туризму.

15.4. Міжнародне та державне регулювання туристської діяльності.

15.5. Організаційні засади створення туристського підприємства.

**Тема 16.** Особливості підприємницької діяльності в сфері культури та спорту.

16.1. Культурне або креативне підприємництво.

16.2. Соціальне підприємництво.

16.3. Арт-підприємництво. Культурний активізм.

16.4. Підприємництво в індустрії спорту.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/Б/ОК24- 2023
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 7

#### 4. Структура (тематичний план) навчальної дисципліни

Змістові модулі і теми	Кількість годин							
	денна форма				заочна форма			
	усього	лекції	практичні	самостійна робота	усього	лекції	практичні	самостійна робота
<b>Змістовий модуль 1. Послуги як об'єкт підприємницької діяльності</b>								
<b>Тема 1.</b> Економічна сутність та особливості послуг як товару.	5	1	2	2	5	1	1	3
<b>Тема 2.</b> Класифікація і загальна характеристика основних видів послуг.	5	1	2	2	5	-	1	4
<b>Тема 3.</b> Ринок послуг України.	5	1	2	2	5	-	-	5
<b>Тема 4.</b> Конкуренція на ринку послуг.	5	1	2	2	5	-	-	5
<b>Разом за змістовий модуль 1</b>	20	4	8	8	20	1	2	17
<b>Змістовий модуль 2. Підприємництво у сфері надання матеріальних послуг</b>								
<b>Тема 5.</b> Особливості підприємницької діяльності у сфері транспортних послуг.	5	1	2	2	5	1	1	3
<b>Тема 6.</b> Особливості підприємницької діяльності у сфері оптової та роздрібно торгівлі.	5	1	2	2	5	-	-	5
<b>Тема 7.</b> Особливості підприємницької діяльності у сфері надання послуг зв'язку.	5	1	2	2	5	-	-	5
<b>Тема 8.</b> Особливості підприємницької діяльності у сфері надання житлово-комунальних послуг.	5	1	2	2	5	-	-	5
<b>Тема 9.</b> Особливості підприємницької діяльності у сфері побутових послуг населенню.	5	1	2	2	5	1	1	3
<b>Тема 10.</b> Особливості підприємницької діяльності в сфері готельно-ресторанної справи.	5	1	2	2	5	-	-	5
<b>Разом за змістовий модуль 2</b>	30	6	12	12	30	2	2	26
<b>Змістовий модуль 3. Підприємництво у сфері надання нематеріальних послуг.</b>								
<b>Тема 11.</b> Особливості підприємницької діяльності у сфері освіти.	6	1	2	3	6	-	-	6
<b>Тема 12.</b> Особливості підприємницької діяльності у сфері медичного обслуговування.	6	1	2	3	6	1	1	4
<b>Тема 13.</b> Особливості підприємницької діяльності у сфері фінансових послуг.	7	1	2	4	7	-	-	7
<b>Тема 14.</b> Особливості підприємницької діяльності у сфері консалтингових послуг.	7	1	2	4	7	-	-	7
<b>Тема 15.</b> Особливості підприємницької діяльності в туризмі.	7	1	2	4	7	-	-	7

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/Б/ОК24- 2023
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 8

<b>Тема 16.</b> Особливості підприємницької діяльності в сфері культури та спорту.	7	1	2	4	7	-	1	6
<b>Разом за змістовий модуль 3</b>	40	6	12	22	40	1	2	37
<b>ВСЬОГО</b>	90	16	32	42	90	4	6	80

### 5. Теми практичних (лабораторних) занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Тема 1. Економічна сутність та особливості послуг як товару.	2	1
2	Тема 2. Класифікація і загальна характеристика основних видів послуг.	2	1
3	Тема 3. Ринок послуг України.	2	-
4	Тема 4. Конкуренція на ринку послуг.	2	-
5	Тема 5. Особливості підприємницької діяльності у сфері транспортних послуг.	2	1
6	Тема 6. Особливості підприємницької діяльності у сфері оптової та роздрібної торгівлі.	2	-
7	Тема 7. Особливості підприємницької діяльності у сфері надання послуг зв'язку.	2	-
8	Тема 8. Особливості підприємницької діяльності у сфері надання житлово-комунальних послуг.	2	-
9	Тема 9. Особливості підприємницької діяльності у сфері побутових послуг населенню.	2	1
10	Тема 10. Особливості підприємницької діяльності в сфері готельно-ресторанної справи.	2	-
11	Тема 11. Особливості підприємницької діяльності у сфері освіти.	2	-
12	Тема 12. Особливості підприємницької діяльності у сфері медичного обслуговування.	2	1
13	Тема 13. Особливості підприємницької діяльності у сфері фінансових послуг.	2	-
14	Тема 14. Особливості підприємницької діяльності у сфері консалтингових послуг.	2	-
15	Тема 15. Особливості підприємницької діяльності у сфері туризму.	2	-
16	Тема 16. Особливості підприємницької діяльності в сфері культури та спорту.	2	1
<b>РАЗОМ</b>		32	6

### 6. Завдання для самостійної роботи

#### Тема 1. Економічна сутність та особливості послуг як товару.

1. Суть і роль невиробничої сфери.
2. Еволюція сфери послуг.
3. Особливості невиробничої сфери в Україні.



Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/Б/ОК24- 2023
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 9

4. Організація управління на підприємстві у сфері послуг.

**Тема 2. Класифікація і загальна характеристика основних видів послуг.**

1. Специфічні риси підприємства сфери послуг.
2. Структура організації, що надає послуги.
3. Частина процесу надання послуг.
4. Процес надання послуг

**Тема 3. Ринок послуг України.**

1. Функції державного регулювання ринку послуг.
2. Система маркетингу для сфери обслуговування з високим рівнем контактів.
3. Система маркетингу послуг для сфери обслуговування з низьким рівнем контактів.
4. Відчутні елементи і комунікаційні компоненти в системі маркетингу послуг.

**Тема 4. Конкуренція на ринку послуг.**

1. Передумови створення послуги.
2. Модель цінності послуги.
3. Принципи розробки послуги.
4. Основні стадії розробки послуги. Методи розробки послуги.

**Тема 5. Особливості підприємницької діяльності у сфері транспортних послуг.**

1. Собівартість перевезень.
2. Витрати і доходи транспортного підприємства.
3. Особливості ціноутворення на транспортному підприємстві.
4. Організація управління транспортними процесами.

**Тема 6. Особливості підприємницької діяльності у сфері оптової та роздрібної торгівлі.**

1. Сутність торговельного посередництва.
2. Види торгових посередників.
3. Особливості біржової торгівлі.

**Тема 7. Особливості підприємницької діяльності у сфері надання послуг зв'язку.**

1. Тарифна політика в галузі зв'язку та система тарифів і цін на послуги зв'язку.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/Б/ОК24- 2023
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 10

2. Методи оцінки, підтримки та підвищення конкурентоспроможності послуг зв'язку.

**Тема 8. Особливості підприємницької діяльності у сфері надання житлово-комунальних послуг.**

1. Особливості створення підприємств у сфері послуг.
2. Приватизація житлово-комунальних підприємств.
3. Реформування житлово-комунального комплексу в Україні.

**Тема 9. Особливості підприємницької діяльності у сфері побутових послуг населенню.**

1. Організація підприємницької діяльності в сфері побутових послуг з виготовлення нових продуктів.
2. Організація підприємницької діяльності в сфері побутових послуг зі збереження, відновлення та переробки продукту.
3. Організація підприємницької діяльності в сфері побутових послуг по створенню добробуту в побуті населення.
4. Організація підприємницької діяльності в сфері побутових послуг, що пов'язані з особистим доглядом людини.

**Тема 10. Особливості підприємницької діяльності в сфері готельно-ресторанної справи**

1. Історія становлення та розвитку сфери гостинності.
2. Якість обслуговування у готельній сфері.
3. Механізм і особливості формування тарифів на готельні послуги.

**Тема 11. Особливості підприємницької діяльності у сфері освіти.**

1. Ринок освітніх послуг в Україні.
2. Управління підприємствами, що надають освітні послуги.
3. Калькулювання вартості освітніх послуг та ціноутворення.
4. Особливі види освітніх послуг: коуч, тренінги, наукові семінари.
5. Закордонний досвід в сфері надання освітніх послуг.

**Тема 12. Особливості підприємницької діяльності у сфері медичного обслуговування.**

1. Організаційно-правові засади закладів охорони здоров'я як постачальників послуг.
2. Ціноутворення на послуги у сфері охорони здоров'я.
3. Управління якістю послуг в сфері охорони здоров'я.

**Тема 13. Особливості підприємницької діяльності у сфері фінансових**

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/Б/ОК24- 2023
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 11

**послуг.**

1. Страхові послуги як вид фінансових послуг.
2. Види та форми страхування.
3. Страхувальний ринок в Україні.

**Тема 14. Особливості підприємницької діяльності у сфері консалтингових послуг.**

1. Характеристика інжинірингу та реінжинірингу як видів консалтингових послуг.
2. Аутсорсинг та фінансові консультаційні послуги.
3. Юридичні консультаційні послуги.

**Тема 15. Особливості підприємницької діяльності у сфері туризму.**

1. Стан розвитку туризму в Україні.
2. Фактори, що впливають на розвиток туризму.
3. Характеристика основних технологічних процесів на туристських підприємствах.

**Тема 16. Особливості підприємницької діяльності в сфері культури та спорту.**

1. Державне регулювання ринку послуг у сфері спорту.
2. Суб'єкти та джерела забезпечення соціально-культурних послуг.
3. Ринок соціально-культурних послуг.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/Б/ОК24- 2023
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 12

## 7. Індивідуальні завдання

Протягом вивчення дисципліни студенти самостійного готують реферат за темами з рекомендованого переліку, або за самостійно обраною темою, попередньо узгодженою з викладачем. Реферат має бути літературно та технічно грамотно викладений і відповідати певним вимогам оформлення. Він повинна включати титульну сторінку, план реферату (зміст), виклад матеріалу згідно із планом, заключну частину, список першоджерел, додатки (за необхідністю).

Реферат має бути надрукований з одного боку білого паперу формату А4 (210x297 мм). Загальний обсяг реферату, включаючи список використаних літературних джерел та додатки, 20 – 25 сторінок, надрукованих через 1,5 інтервалу (30 рядків на сторінці) шрифтом “Times New Roman” розміром 14 пунктів (60 знаків у рядку, враховуючи проміжки між словами).

Аркуш реферату повинен мати поля: ліве – 20 мм, верхнє – 20 мм, праве – 10 мм, нижнє – 20 мм.

Нумеруються всі сторінки роботи до останньої, враховуючи ілюстрації та додатки, без пропусків, повторів і літерних додатків. Першою сторінкою вважається титульна, на якій цифра “1” не ставиться. Отже, загальна нумерація роботи починається на наступній сторінці (зміст реферату) з цифри “2”. Порядковий номер сторінки проставляється з права її верхнього поля.

Текст реферату може ілюструватись схемами, фотографіями, графіками, таблицями, які також виконуються на стандартних аркушах паперу формату А4. Кількість ілюстрацій повинна бути достатньою для того, щоб надати тексту зрозумілості та конкретності. Усі ілюстрації (фотографії, схеми тощо) називають рисунками і нумерують послідовно. Номер і назву рисунка пишуть під графічним зображенням. Ілюстративний матеріал розміщують у тексті одразу після посилання на нього.

На запозичену з інших джерел інформацію, а також на цитати, що наводяться в тексті, мають бути зроблені посилання. Їх наводять одразу після закінчення цитати в квадратних дужках, де вказують порядковий номер джерела у списку використаної літератури та відповідні сторінки джерела, наприклад, [14, с. 31–48].

Робота на рефератом починається з першого тижня викладання дисципліни за наступним планом:

Тиждень 1. Вибір теми, складання плану, підбір літератури. Тема і план затверджуються з викладачем, список літератури оформлюється в алфавітному порядку (не менше 10 джерел) і перевіряється викладачем.

Тиждень 2 – 9. Опрацювання відібраної літератури. Написання реферату. Консультації з викладачем.

Тиждень 10-12. Оформлення і здача реферату на перевірку.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/Б/ОК24- 2023
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 13

Тиждень 13. Виправлення недоліків і підготовка доповіді.

Тиждень 14-16. Захист реферату.

Оцінювання реферату та його захисту відбувається за наступною шкалою:

Бали	Оцінка	Характеристика
18-20	відмінно	Оформлення реферату відповідає вимогам, викладений матеріал повністю розкриває тему, студент вільно володіє викладеним матеріалом
16-17	добре	Оформлення реферату відповідає вимогам, викладений матеріал розкриває тему, студент добре (з незначними неточностями) володіє викладеними матеріалом
10-15	задовільно	Оформлення реферату відповідає вимогам, обраний матеріал недостатньо розкриває обрану тему, студент достатньо володіє викладеним матеріалом
9 і менше	незадовільно	Оформлення не відповідає вимогам, обраний матеріал не розкриває тему, студент не володіє викладеним матеріалом

У разі незадовільної оцінки студент доопрацьовує та переоформлює реферат відповідно вимог і повторно захищає його.

### **Рекомендований перелік тем рефератів**

1. Суть і роль невиробничої сфери.
2. Еволюція сфери послуг.
3. Особливості невиробничої сфери в Україні.
4. Організація управління на підприємстві у сфері послуг.
5. Специфічні риси підприємства сфери послуг.
6. Структура організації, що надає послуги.
7. Частина процесу надання послуг.
8. Процес надання послуг
9. Функції державного регулювання ринку послуг.
10. Система маркетингу для сфери обслуговування з високим рівнем контактів.
11. Система маркетингу послуг для сфери обслуговування з низьким рівнем контактів.
12. Відчутні елементи і комунікаційні компоненти в системі маркетингу послуг.
13. Передумови створення послуги.
14. Модель цінності послуги.
15. Принципи розробки послуги.
16. Основні стадії розробки послуги.
17. Методи розробки послуги.
18. Собівартість перевезень.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/Б/ОК24- 2023
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 14

19. Витрати і доходи транспортного підприємства.
20. Особливості ціноутворення на транспортному підприємстві.
21. Організація управління транспортними процесами.
22. Сутність торговельного посередництва.
23. Види торгових посередників.
24. Особливості біржової торгівлі.
25. Тарифна політика в галузі зв'язку та система тарифів і цін на послуги зв'язку.
26. Методи оцінки, підтримки та підвищення конкурентоспроможності послуг зв'язку.
27. Особливості створення підприємств у сфері послуг.
28. Приватизація житлово-комунальних підприємств.
29. Реформування житлово-комунального комплексу в Україні.
30. Організація підприємницької діяльності в сфері побутових послуг з виготовлення нових продуктів.
31. Організація підприємницької діяльності в сфері побутових послуг зі збереження, відновлення та переробки продукту.
32. Організація підприємницької діяльності в сфері побутових послуг по створенню добробуту в побуті населення.
33. Організація підприємницької діяльності в сфері побутових послуг, що пов'язані з особистим доглядом людини.
34. Історія становлення та розвитку сфери гостинності.
35. Якість обслуговування у готельній сфері.
36. Механізм і особливості формування тарифів на готельні послуги.
37. Ринок освітніх послуг в Україні.
38. Управління підприємствами, що надають освітні послуги.
39. Калькулювання вартості освітніх послуг та ціноутворення.
40. Особливі види освітніх послуг: коуч, тренінги, наукові семінари.
41. Закордонний досвід в сфері надання освітніх послуг.
42. Організаційно-правові засади закладів охорони здоров'я як постачальників послуг.
43. Ціноутворення на послуги у сфері охорони здоров'я.
44. Управління якістю послуг в сфері охорони здоров'я.
45. Страхові послуги як вид фінансових послуг.
46. Види та форми страхування.
47. Страховий ринок в Україні.
48. Стан розвитку туризму в Україні.
49. Фактори, що впливають на розвиток туризму.
50. Характеристика основних технологічних процесів на туристських підприємствах.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/Б/ОК24- 2023
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 15

## 8. Методи навчання

Студентоцентроване, проблемно-орієнтоване навчання, ініціативне самонавчання. Лекційні заняття мають інтерактивний науково-пізнавальний характер. Практичні заняття проводяться в малих групах, поширеними є кейс-метод, ситуаційні завдання, ділові ігри, підготовка презентацій з використанням сучасних програмних засобів. Навчально-методичне забезпечення і консультивання самостійної роботи здійснюється через модульний формат навчання та використання електронних підручників і методичних вказівок. Акцент робиться на особистому саморозвитку, груповій роботі, умінні презентувати результати навчання, що сприятиме формуванню розуміння потреби й готовності до продовження самоосвіти впродовж життя.

## 9. Методи контролю

Поточне опитування, тестовий контроль, презентація індивідуальних завдань, звіти команд. Підсумковий контроль – залік з урахуванням накопичених балів поточного контролю.

## 10. Розподіл балів

Поточне тестування та самостійна робота																Інд. завдання	Сума
Змістовий модуль 1				Змістовий модуль 2						Змістовий модуль 3							
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16	20	100
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		

## Шкала оцінювання

За шкалою	Екзамен	Залік	Бали
A	Відмінно	Зараховано	90-100
B	Добре	Зараховано	82-89
C			74-81
D	Задовільно	Зараховано	64-73
E			60-63
FХ	Незадовільно	Не зараховано	35-59
F		Не зараховано	0-34

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/Б/ОК24- 2023
	Екземпляр № 1	Арк. 17 / 16

## 11. Рекомендована література

### *Основна література*

1. Підприємництво [Текст] : підручник / С. В. Панченко, В. Л. Дикань, О. В. Шраменко [та ін.]. – Харків : УкрДУЗТ, 2018. – Ч.1 Теоретичні основи організації підприємницької діяльності. – 241 с. – Ч. 2 Ч. 2. Реалізація підприємницької діяльності у сучасних ринкових умовах. – 228 с.
2. Підприємницька діяльність [Текст] : підручник / Л. М. Гаєвська, О. І. Марченко ; Держ. фіск. служба України, Ун-т держ. фіск. служби України. - Ірпінь : Ун-т ДФС Україна, 2019. - 499 с.
3. Гой І. В. Підприємництво: навч. посіб. / І. В. Гой, Т. П. Смелянська – К. : «Центр учбової літератури», 2019. – 368 с.
4. Підприємництво, торгівля та біржова діяльність [Текст] : підручник / [Мельник Л. Г. та ін.] ; за ред. д-ра екон. наук, проф. І. М. Сотник, д-ра екон. наук, проф. Л. М. Таранюка. - Суми : Університетська книга, 2018. - 572 с.
5. Основи підприємництва: Підручник / [Біляк Т.О., Бірюченко С.Ю., Бужимська К.О., та ін.] ; під заг. ред. Н.В. Валінкевич. – Житомир: ЖДТУ, 2019. – 492 с.

### *Допоміжна література*

1. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2- вид. перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
2. Гранатуров В.М. Управління послугами зв'язку: Навчальний посібник / В.М. Гранатуров, І.В. Литовченко. – К.:, 2010. – 284 с.
3. Димченко О.В. Житлово-комунальне господарство в реформаційному процесі: аналіз, проектування, управління: монографія / О. В. Димченко. – Х.: ХНАМГ, 2009. – 356 с.
4. Іванова Л. О. Маркетинг послуг : навчальний посібник / Л. О. Іванова, Б. Б. Семак, О. М. Вовчанська. – Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. – 508 с.
5. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг. Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 384 с.
6. Організація туризму: підручник / І.М. Писаревський, С.О. Погасій, М.М. Покоłodна та ін.; за ред. І.М. Писаревського. – Х.: ХНАМГ, 2008. – 541 с.
7. Романенко Л.Ф. Коучинг як освітня послуга та фактор підвищення конкурентоспроможності підприємства / Л.Ф. Романенко // Економіка. Фінанси. Право. – 2017 – №4. – 10-14.
8. Шапоренко О.І. Ціноутворення медичних послуг як об'єкт державного регулювання охорони здоров'я / О.І. Шапоренко // Вчені записки університету «КРОК». – 2016. – Випуск 44. – 47-52.



Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015	Ф-19.09- 05.01/076.00.1/Б/ОК24- 2023
	<i>Екземпляр № 1</i>	<i>Арк. 17 / 17</i>

## 12. Інформаційні ресурси в Інтернеті

1. Офіційний портал Верховної Ради України – <https://www.rada.gov.ua/>.
2. Освітній портал Державного університету «Житомирська політехніка» – <https://learn.ztu.edu.ua/>.
3. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського – <http://nbuv.gov.ua/>.
4. Державна служба статистики України – <http://www.ukrstat.gov.ua/>.