

ХАРАКТЕРИСТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ЕКСПЕРТИЗА ПОСЛУГ»



Сучасний розвиток економіки України висуває високі вимоги до якості не лише товарів, а й послуг, обсяги надання яких останнім часом значно збільшились, і які супроводжують людину впродовж усього її життя, тому надання якісних послуг у повному обсязі має суттєве значення для подальшого розвитку суспільства. Здійснення експертизи повноти та якості надання послуг має вирішальне значення для визначення якості життя.

Предметом навчальної дисципліни є порядок здійснення експертизи якості надання послуг, відповідність повноти їх надання відповідно до основних законодавчих та нормативних документів.

Головною метою курсу є вивчення студентами правил та методів здійснення експертизи надання послуг, основних законодавчих і нормативних матеріалів, що їх регламентують.

Завданням курсу є



- здобуття спеціальних теоретичних знань щодо здійснення експертизи надання послуг

- оволодіння практичними навичками щодо здійснення експертизи надання послуг;

- оволодіння підходами до оцінки якості певних послуг у ринкових умовах з урахуванням чинної законодавчої та нормативної бази, у тому числі з метою захисту інтересів споживачів;

- оволодіння навичками щодо порядку проведення та оформлення результатів експертизи надання послуг.

За результатами вивчення навчальної дисципліни «Експертиза послуг» студенти повинні **знати:**

- історію розвитку сервісу;
- види сервісної діяльності, принципи класифікації послуг та їх характеристики, теорію організації обслуговування;

- етику сфери сервісу і послуг, етику партнерських відносин етику обслуговування, професійну етику та етикет;

- теоретичні основи метрології, стандартизації та сертифікації, порядок підтвердження відповідності, проведення сертифікації, принципи побудови міжнародних та вітчизняних стандартів;

- правові, нормативно технічні та організаційні основи безпеки життєдіяльності, засоби, методи підвищення безпеки, екологічності та стійкості технічних засобів і технічних процесів сервісу;

вміти:

- працювати в «контактній зоні» як сфері реалізації сервісної діяльності;

- застосовувати методики психодіагностики: експрес-діагностика потреб, мотивів, цілей споживача, виділяти головні психологічні потреби споживача;

- дотримуватися вимог професійної етики і сучасного етикету;

- організовувати і проводити захисні заходи при виникненні надзвичайних ситуацій;

- проводити контроль параметрів на їх відповідність санітарним нормам і правилам;

- використовувати стандарти та іншу нормативну документацію при оцінці, контролі якості та сертифікації робіт і послуг;

володіти:

- методами безконфліктних взаємин із споживачем у процесі сервісної діяльності;

- методиками діагностування поведінки та впливу на споживача;

- основами професійної етики та етикету;

- основами забезпечення безпеки життєдіяльності у виробничих, побутових умовах і в надзвичайних ситуаціях;

- методами використання стандартами і нормативно-технічною документацією при оцінці, контролі якості, сертифікації та

ліцензування послуг та робіт.

