

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ
Навчально-науковий інститут денної освіти
Кафедра товарознавства, біотехнології, експертизи та митної справи

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
Г. О. Бірта
(підпис) (ім'я, прізвище)

«_25_» ___серпня_____ 2023_р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

навчальної дисципліни __ «Експертиза послуг»_

освітня програма/спеціалізація _«Товарознавство та експертиза в митній справі»_
_____ «Товарознавство і комерційна діяльність»_____

спеціальність _076_ «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» _____
(код) (назва спеціальності)

галузь знань ___ 07 _____ Управління та адміністрування _____
(код) (назва галузі знань)

ступінь вищої освіти _____ магістр _____
(бакалавр, магістр, доктор філософії)

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


Протокол від «_25_» _серпня__ 2023__ року № _1_

Полтава _2023_


Укладач: Рачинська З. П., старший викладач ТБЕМС

ПОГОДЖЕНО:

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


(підпис) О. В. Кириченко
(ініціали, прізвище)
«_25_»__08_____2023_ року

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


(підпис) Ю.Г. Бургу
(ініціали, прізвище)
«_25_»__08_____2023_ року

Зміст

Розділ 1. Опис навчальної дисципліни

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

Розділ 3. Програма навчальної дисципліни⁵

Розділ 4. Тематичний план навчальної дисципліни

Розділ 5. Система оцінювання знань студентів

Розділ 6. Інформаційні джерела

Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни

Розділ 1. Опис навчальної дисципліни

Таблиця 1 - Опис навчальної дисципліни «Експертиза послуг»

Місце у структурно- логічній схемі підготовки :	<i>Пререквізити:</i> Експертний консалтинг <i>Постреквізити:</i> Експертиза в митній справі та міжнародній торгівлі
Мова викладання	Українська
Статус дисципліни: вибіркова	
Курс/семестр вивчення	1 курс/2семестр
Кількість кредитів за ЄКТС / кількість модулів	5 кредити/2модулі
Денна форма навчання:	
Кількість годин: – загальна кількість: 2 семестр 150	
- лекції: 20	
- практичні заняття: 40	
- самостійна робота: 90	
- вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): ПМК (залік)	
Заочна форма навчання:	
Кількість годин: загальна кількість: 2 семестр 150	
- лекції: 2 семестр ____	
- практичні заняття: 2 семестр ____	
- самостійна робота: 2 семестр ____	
- вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): ПМК	

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

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

Предметом навчальної дисципліни «Експертиза послуг» є ключові поняття, які складають предмет дисципліни, класифікація експертиз, їх види, права та обов'язки експерта; експертні методи; особливості проведення експертизи послуг, правила організації та проведення експертизи якості надання послуг, відповідності їх надання відповідно до основних нормативно-правових актів та технічних документів; особливості експертизи різних видів послуг.

Основними завдання вивчення навчальної дисципліни «Експертиза послуг» є:

- ознайомлення студентів з місцем та роллю експертизи послуг у сучасних умовах;
- з'ясування функцій установ, що займаються експертизою послуг;
- вивченні прав та обов'язків експертів, що здійснюють експертизу окремих видів послуг;
- вивченні технології проведення та експертизи окремих видів послуг;
- з'ясуванні особливостей документального оформлення результатів експертизи окремих видів послуг;
- з'ясуванні значення експертизи у вирішенні проблеми належної якості надання послуг населенню.

Таблиця 2 – Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач	Програмні результати навчання
К1. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.	ПР01. Вміти адаптуватися та проявляти ініціативу і самостійність в ситуаціях, які виникають в професійній діяльності.
К2. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.	ПР02. Визначати, аналізувати проблеми підприємництва, торгівлі і біржової діяльності та розробляти заходи щодо їх вирішення.
К7. Здатність проводити оцінювання продукції, товарів і послуг підприємницькій, торговельній та/або біржовій діяльності.	ПР07. Оцінювати продукцію, товари, послуги, а також процеси, що відбуваються в підприємницьких, торговельних та/або біржових структурах, і робити відповідні висновки для прийняття управлінських рішень.
К8. Здатність до ефективного управління діяльністю суб'єктів господарювання в сфері підприємництва, торгівлі та/або біржової діяльності.	ПР10. Впроваджувати інноваційні проекти з метою створення умов для ефективного функціонування та розвитку підприємницьких, торговельних та/або біржових структур.

Розділ 3. Програма навчальної дисципліни

Модуль 1 Загальні підходи до експертизи послуг

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

Поняття «експертиза послуг» і його відмінність від контролю. Поняття і терміни щодо якості послуг та їх надання. Підходи до оцінки якості послуг. Якість послуг, поняття якості, проблеми якості, чинники формування та збереження якості. Порівняльна характеристика вимог щодо якості та безпечності послуг, діючих в Україні, Європі, світі. Підстави для призначення експертизи послуг. Методи визначення повноти та якості надання послуг, які можуть бути використані при експертизі. Загальна технологія експертизи якості та повноти надання послуг. Експертиза наявних документів. Експертиза дотримання технології надання послуг та обслуговування. Оформлення результатів експертизи.

Тема 2. Сертифікація послуг.

Призначення та відмінні риси добровільної сертифікації. Організація і порядок проведення добровільної сертифікації. Організаційно-методичні засади сертифікації послуг. Особливості проведення сертифікації окремих видів послуг в Україні. Міжнародні вимоги до сертифікації послуг. Відповідальність за порушення законодавства про сертифікацію.

Модуль 2 Організація, технологія надання та особливості експертизи окремих видів послуг

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

Поняття, що використовуються під час проведення експертизи побутових послуг. Основні нормативно-правові акти та технічні документи, що регламентують надання побутових послуг. Контроль якості та повноти надання побутових послуг. Особливості експертизи визначення категорійності підприємств побутового обслуговування. Основні відмінності у кількості та якості послуг, що надаються підприємствами різних категорій. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні побутових послуг. Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи побутових послуг. Документальне оформлення результатів експертизи побутових послуг. Розгляд спірних питань.

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

Поняття, що використовуються під час проведення експертизи послуг пасажирського транспорту. Основні нормативно-правові акти та технічні документи, що регламентують надання послуг пасажирського транспорту. Контроль якості та повноти надання послуг пасажирського транспорту. Особливості експертизи послуг різного виду пасажирського транспорту. Відповідність кількості та якості послуг пасажирського транспорту різних типів комфортності. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні послуг пасажирського транспорту. Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи послуг пасажирського транспорту. Документальне оформлення результатів експертизи послуг пасажирського транспорту. Розгляд спірних питань.

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

Поняття, що використовуються під час проведення експертизи послуг зв'язку. Основні

Розділ 4. Тематичний план навчальної дисципліни

Таблиця 4 - Тематичний план навчальної дисципліни «Експертиза послуг»

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кількість годин
Модуль 1. Загальні підходи до експертизи послуг					
Тема 1. Основні поняття, терміни та методи експертизи послуг 1. Поняття «експертиза послуг» і його відмінність від контролю. 2. Підходи до оцінки якості послуг. 3. Підстави для призначення експертизи послуг. 4. Методи визначення повноти та якості надання послуг, які можуть бути використані при експертизі. 5. Загальна технологія експертизи якості та повноти надання послуг.	2	Основні поняття, терміни та методи експертизи послуг 1. Загальні поняття теорії та практика експертизи послуг. 2. Вивчення основних термінів у галузі експертизи послуг; законодавчо-правової бази щодо вимог до якості надання послуг; основних параметрів, які визначають якість надання послуг.	4	Завдання Скласти самостійний конспект в довільній формі за питаннями: 1. Методи визначення повноти та якості надання послуг, які можуть бути використані при експертизі. 2. Загальна технологія експертизи якості та повноти	8
Тема 2. Сертифікація послуг 1. Організація і порядок проведення добровільної сертифікації. 2. Організаційно-методичні засади сертифікації послуг. 3. Міжнародні вимоги до сертифікації послуг. 4. Відповідальність за порушення законодавства про сертифікацію.	2	Сертифікація послуг 1. Добровільна сертифікація окремих видів в Системі УкрСЕПРО. 2. Вивчення особливостей проведення добровільної сертифікації окремих видів послуг в Системі УкрСЕПРО.	4	Завдання Скласти самостійний конспект в довільній формі за питаннями: 1. Міжнародні вимоги до сертифікації послуг. 2. Відповідальність за порушення законодавства про сертифікацію.	10
Модуль 2. Організація, технологія надання та особливості експертизи окремих видів послуг					
Тема 3. Організація, технологія надання та особливості експертизи побутових послуг 1. Контроль якості та повноти надання побутових послуг. 2. Особливості експертизи визначення категорійності підприємств побутового обслуговування. 3. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні побутових послуг. 4. Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи побутових послуг.	2	Організація, технологія надання та особливості експертизи побутових послуг 1. Експертиза побутових послуг. 2. Вивчення вимог до порядку надання побутових послуг та проведення процедури їх експертизи.	8	Завдання Скласти самостійний конспект в довільній формі за питаннями: Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи побутових послуг.	8

<p>Тема 4. Організація, технологія надання та особливості експертизи послуг пасажирського транспорту</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Контроль якості та повноти надання послуг пасажирського транспорту. 2. Особливості експертизи послуг різного виду пасажирського транспорту. 3. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні послуг пасажирського транспорту. 4. Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи послуг пасажирського транспорту. 	2	<p>Організація, технологія надання та особливості експертизи послуг пасажирського транспорту</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Експертиза послуг пасажирського транспорту 2. Вивчення вимог до порядку встановлення та розрахунку параметрів щодо безпеки перевезення пасажирів 3. З'ясування порядку встановлення комфортності автобусів, призначених для перевезення пасажирів. 	2	<p>Завдання</p> <p>Скласти самостійний концепт в довільній формі за питаннями:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні послуг пасажирського транспорту. 2. Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи послуг пасажирського транспорту. 	10
<p>Тема 5. Організація, технологія надання та особливості експертизи послуг зв'язку</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Контроль якості та повноти надання послуг зв'язку. 2. Особливості експертизи послуг зв'язку різного виду. 3. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні послуг зв'язку. 4. Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи послуг зв'язку. 	2	<p>Організація, технологія надання та особливості експертизи послуг зв'язку</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Експертиза послуг зв'язку 2. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні послуг зв'язку 	2	<p>Завдання</p> <p>Скласти самостійний концепт в довільній формі за питаннями:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні послуг зв'язку. 2. Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи послуг зв'язку. 	8
<p>Тема 6. Організація, технологія надання та особливості експертизи житлово-комунальних послуг</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основні нормативно-правові акти та технічні документи, що регламентують надання житлово-комунальних послуг. 2. Контроль якості та повноти надання житлово-комунальних послуг. 3. Особливості експертизи житлово-комунальних послуг різного виду. 4. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні житлово- комунальних послуг. 5. Ідентифікація, 	2	<p>Організація, технологія надання та особливості експертизи житлово-комунальних послуг</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особливості експертизи житлово-комунальних послуг різного виду. 2. Технологія здійснення експертизи житлово-комунальних послуг. 	2	<p>Завдання</p> <p>Скласти самостійний концепт в довільній формі</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особливості експертизи житлово-комунальних послуг різного виду. 2. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні житлово-комунальних послуг. 3. Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи житлово- комунальних послуг. 	10

організація та технологія здійснення експертизи житлово-комунальних послуг.					
Тема 7. Організація, технологія надання та особливості експертизи туристичних та екскурсійних послуг 1. Контроль якості та повноти надання туристичних та екскурсійних послуг. 2. Особливості експертизи туристичних та екскурсійних послуг різного виду. 3. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні туристичних та екскурсійних послуг. 4. Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи туристичних та екскурсійних послуг.	2	Організація, технологія надання та особливості експертизи туристичних та екскурсійних послуг 1. Експертиза туристичних та екскурсійних послуг 2. Вивчення порядку оцінювання туристичних та екскурсійних послуг	2	Завдання Скласти самостійний конспект в довільній формі за питаннями: 1. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні туристичних та екскурсійних послуг. 2. Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи туристичних та екскурсійних послуг.	8
Тема 8. Організація, технологія надання та особливості експертизи медичних, санаторно-оздоровчих послуг 1. Контроль якості та повноти надання медичних та санаторно-оздоровчих послуг. 2. Особливості експертизи медичних та санаторно-оздоровчих послуг різного виду. 3. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні медичних та санаторно-оздоровчих послуг. 4. Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи медичних та санаторно-оздоровчих послуг.	2	Організація, технологія надання та особливості експертизи медичних, санаторно-оздоровчих послуг 1. Експертиза санаторно-оздоровчих послуг 2. Вивчення порядку проведення експертизи санаторно-оздоровчих послуг	4	Завдання Скласти самостійний конспект в довільній формі за питаннями: 1. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні медичних та санаторно-оздоровчих послуг. 2. Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи медичних та санаторно-оздоровчих послуг.	10
Тема 9. Організація, технологія надання та особливості експертизи готельних послуг 1. Контроль якості та повноти надання готельних послуг. 2. Особливості експертизи готельних послуг різного виду. 3. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні готельних послуг. 4. Ідентифікація, організація та технологія здійснення	2	Організація, технологія надання та особливості експертизи готельних послуг 1. Експертиза готельних послуг. 2. Вивчення порядку оцінювання відповідності готельного підприємства встановлених категорій	8	Скласти самостійний конспект в довільній формі за питаннями: 1. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні готельних послуг. 2. Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи готельних послуг.	8

експертизи готельних послуг.					
Тема 10. Організація, технологія надання та особливості експертизи послуг громадського харчування 1. Контроль якості та повноти надання послуг громадського харчування. 2. Особливості експертизи послуг громадського харчування різного виду. 3. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні послуг громадського харчування. 4. Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи послуг громадського харчування.	2	Організація, технологія надання та особливості експертизи послуг громадського харчування 1. Експертиза послуг закладу ресторанного господарства. 2. Вивчення порядку встановлення типу та класу закладу громадського харчування	4	Завдання Скласти самостійний конспект в довільній формі за питаннями: 1. Основні особливості експертизи технології та обслуговування при наданні послуг громадського харчування. 2. Ідентифікація, організація та технологія здійснення експертизи послуг громадського харчування.	10
Разом:					

Розділ 5. Система оцінювання знань студентів

Таблиця 5 – Розподіл балів за результатами вивчення навчальної дисципліни

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-2): відвідування занять (2 бали); захист домашнього завдання (2 бали); обговорення матеріалу занять (1 бал); виконання навчальних завдань (2 бали); завдання самостійної роботи (2 бали); тестування (4 балів); поточна модульна робота (5 балів)	18
Модуль 2 (теми 3-10): відвідування занять (9 балів); захист домашнього завдання (9 балів); обговорення матеріалу занять (9 бали); виконання навчальних завдань (18 балів); завдання самостійної роботи (16 балів); тестування (16 балів); поточна модульна робота (5 балів)	82
Підсумковий контроль: залік (ПМК)	
Разом	100

Таблиця 5.2 – Система нарахування додаткових балів за видами робіт з вивчення навчальної дисципліни

Форма роботи	Вид роботи	Бали
1. Навчальна	1. Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань підвищеної складності	10
2. Науково-дослідна	Участь у наукових гуртках	10
	Участь в наукових студентських конференціях: університетських, міжвузівських, всеукраїнських, міжнародних	10

За додаткові види навчальних робіт студент може отримати не більше 30 балів. Додаткові бали додаються до загальної підсумкової оцінки за вивчення навчальної дисципліни, але загальна підсумкова

оцінка не може перевищувати 100 балів.

Таблиця 6 - Шкала оцінювання знань здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

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

Розділ 6. Інформаційні джерела

Основні

1. Батутіна, А. П. Експертиза товарів [Текст] : практикум : навч. посібник / А. П. Батутіна, І. В. Ємченко, А. О. Троякова. – 2-ге вид., стер. – Львів : Магнолія-2006, 2017. – 396 с.
2. Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів : ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015, IDT);
3. Управління якістю та елементи системи якості. Частина 2. Настанови щодо послуг : ДСТУ ISO 9004-2-96;
4. Про захист прав споживачів : Закон України № 1023-ХІІ від 12.05.1991 р. (редакція від 01.01.2016 р.).
5. Про туризм: Закон України № 324/95-ВР від 15.09.1995 р. (редакція від 11.02.2015 р.);
6. Про технічні регламенти та оцінку відповідності : Закон України № 124-VIII від 15.01.2015 р. (поточна редакція);
7. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги : ДСТУ 4268:2003;
8. Послуги туристичні. Класифікація готелів : ДСТУ 4269-200;
9. Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства) : ДБН В.2.2-25:2009;
10. Будинки і споруди. Методи вимірювання освітленості : ДСТУ Б В.2.2-6-97 (ГОСТ 24940-96);
11. Державні санітарні правила та норми для перукарень різних типів : ДСПН 2.2.2.022-99;
12. Про затвердження Порядку організації перевезень пасажирів та багажу автомобільним транспортом : Наказ Міністерства інфраструктури України № 480 від 15.07.2013 р. Про затвердження Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту : Постанова Кабінету Міністрів України № 176 від 18.02.1997 р. (редакція від 04.03.2016 р.);
13. Про затвердження Ліцензійних умов провадження туроператорської діяльності : Постанова Кабінету міністрів України № 991 від 11.11.2015 р.
14. Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення : Закон України № 4004-ХІІ від 24.02.1994 р.
15. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : Наказ Державної туристичної адміністрації України № 19 від 16.03.2004 р.
16. Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів : Постанова Кабінету Міністрів України № 833 від 15.06.2006р.
17. Баранова І. І., Коваленко С. М., Бреусова С.В. Експертиза якості продукції: методичні рекомендації з підготовки до підсумкового модульного контролю здобувачів вищої освіти. Харків : НФаУ, 2018. 16 с.
<https://tovaroved.nuph.edu.ua/wpcontent/uploads/2018/03/Metod.-rekomentatsiyi-dlya-PMK-EYAP-.pdf>
18. Дубініна А.А., Дудла І.О., Мардар М.Р. та ін. Експертиза товарів: навчальний посібник.: ХДУХТ, 2017. 685 с.
19. Концепція розвитку в Україні незалежного порівняльного тестування товарів та послуг для споживачів. URL: <http://www.consumerinfo.org.ua>. Назва з екрану.
20. Траченко Л. А. Експертиза послуг : навчальний посібник. Одеса: ОНЕУ, 2017. 243 с.

21. Експертиза та митне оформлення товарів : навч. посіб. для студ. закл. вищ. освіти / А.А. Мазаракі, Н.В. Мережко, Н.В. Калуга, Т.М. Коломієць, Т.А. Караваєв, В.В. Осієвська, С.В. Галько; за заг. ред. А.А. Мазаракі. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2019. — 368 с. (Серія «Митна справа»).
22. Капелюшна Т. В., Дименко Р. А. Експертна оцінка якості надання телекомунікаційних послуг. Ефективна економіка. 2021. № 8. – URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=9161>
23. . Капелюшна Т.В. Методичні вказівки щодо забезпечення практичних занять та самостійної роботи студентів з дисципліни «Експертна оцінка товарів і послуг» для студентів спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність». Київ : ДУТ, 2021. 20 с.
24. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник . – Х. : Вид-во Іванченка І.С., 2018. – 488 с.

Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни

Розроблений мультимедійний курс лекцій з навчальної дисципліни «Експертиза послуг» в програмі Microsoft Power Point. Дистанційний курс доступний за електронною адресою <http://www2.el.puet.edu.ua/st/mod/page/view.php?id=116165>