



Силабус навчальної дисципліни
«Маркетинг послуг»

Спеціальність	075 - Маркетинг
Освітня програма	Маркетинг
Освітній рівень	Перший (бакалаврський)
Статус дисципліни	Обов'язкова
Мова викладання	Українська
Курс / семестр	3 курс, 5 семестр
Кількість кредитів ЄКТС	5
Розподіл за видами занять та годинами навчання	Лекції – 24 год. Практичні (семінарські) – 24 год. Самостійна робота – 102 год.
Форма підсумкового контролю	Екзамен
Кафедра	Маркетингу м. Харків, просп. Науки 9а, 1 корпус, 4 пов., кімн. 413, +38 (057) 702-02-65 (366), http://www.eim.hneu.edu.ua
Викладач (-і)	Гриневич Людмила Володимирівна, д.е.н., доцент
Контактна інформація викладача (-ів)	ludmyla.grynevych@gmail.com
Дні занять	Згідно діючого розкладу
Консультації	очні / дистанційні відповідно до графіку та за домовленістю з ініціативи здобувача; індивідуальні / групові

Метою навчальної дисципліни є формування у студентів сукупності знань і навичок щодо використання комплексу маркетингу підприємствами сфери послуг в сучасних умовах для забезпечення їх ефективної діяльності та задоволення потреб споживачів.

Передумови для навчання

До вивчення навчальної дисципліни «Маркетинг послуг» студент приступає, прослухавши більшість навчальних дисциплін з гуманітарного циклу. З циклу фундаментальних навчальних дисциплін необхідно, щоб студент прослухав: «Мікроекономіку», «Макроекономіку», «Економіку підприємства», «Менеджмент» та ін.

Студент повинен володіти наступними **знаннями**:

визначати послуги та називати їх основні відмінності від товарів;

виділяти ознаки класифікації послуг;

визначати специфіку формування ринку послуг та основних тенденцій його сучасного розвитку;

обґрунтовувати існуючі моделі маркетингу послуг та називати їх особливості;

формування складових частин моделі пакету послуг;

схем складання карти процесу надання послуг;

методів, за допомогою яких можна оцінити якість послуг.

вміннями:

ідентифікувати послуги за окремими класифікаційними ознаками;

робити порівняльний аналіз різних моделей маркетингу послуг;

визначати концепцію маркетингу послуг;

розробляти модель пакету послуг;

складати карту процесу надання послуг різних видів;

збирати інформацію, необхідну для оцінки якості послуг;

інтерпретувати результати, одержані під час розрахунків показників якості послуг, та пояснювати можливі причини одержаних результатів.



навичками:

користування інформаційними і комунікаційними технологіями, пакетів прикладних програм, економіко-математичних методів та моделей з метою пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел;
застосовування загальнонаукових та фундаментальних знань в практичних ситуаціях, уміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми, приймати обґрунтовані рішення, знання та розуміння предметної області професійної діяльності;
до проведення досліджень на відповідному рівні з метою обґрунтування управлінських рішень;
працювати в команді та автономно, налагоджувати міжособистісні взаємодії при вирішенні поставлених завдань;
управляти потоками інформації відносно комунікаційної політики бізнес - структури

Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Сутність та основні риси ринку послуг

Тема 1. Сутність послуг, їх характеристики. Ринок послуг

Тема 2. Становлення та розвиток маркетингу послуг

Тема 3. Стратегії маркетингу послуг

Тема 4. Маркетингові дослідження ринку послуг

Змістовий модуль 2. Особливості маркетингової діяльності підприємств сфери послуг

Тема 5. Маркетинг торговельно-посередницьких та сервісних послуг

Тема 6. Маркетинг готельних та туристичних послуг

Тема 7. Маркетинг банківських та консалтингових послуг

Матеріально-технічне (програмне) забезпечення дисципліни

ноутбук та проектор

Сторінка курсу на платформі Moodle
(персональна навчальна система)

Робоча програма; технологічна карта; презентація тем дисципліни; практичні завдання; самостійна робота; тести за темами.

Система оцінювання результатів навчання

Система оцінювання сформованих компетентностей у здобувачів освіти враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни передбачають лекційні, практичні, лабораторні заняття, а також виконання самостійної роботи. Оцінювання сформованих компетентностей у студентів здійснюється за накопичувальною 100-бальною системою.

Оцінювання протягом семестру проводиться у формі оцінювання виконання завдань на практичних та лабораторних заняттях; оцінювання виконання творчих домашніх завдань, результати, яких супроводжуються підготовленими мультимедійними презентаціями, написанням контрольної роботи, складання комплексного модульного контролю у формі колоквиуму. Всі роботи повинні бути виконані самостійно. Виконанні завдання, схожі між собою, будуть відхилені.

Оцінка студента формується таким чином:

оцінювання відвідованості та активної роботи на лекційних заняттях – максимально 12 балів (1 балів за кожне лекційне заняття);

оцінювання виконання завдань на практичних заняттях (12 завдань за 7 темами) – максимально 12 балів (при позитивному оцінюванні з кожного практичного завдання 1 бал); оцінювання творчого завдання з проведення маркетингового дослідження і підготовки звіту за його результатами – максимально 7 балів. Оцінка роботи здійснюється у процесі відкритої співбесіди. Якщо робота виконана не в повному обсязі або захищається несвоєчасно залікова кількість балів зменшується на 50%; представлення результатів та рекомендацій за творчим завданням з проведеного маркетингового дослідження у формі мультимедійної презентації – максимально 10 балів; написання письмової контрольної роботи – максимально 7 балів.

складання комплексного модульного контролю – 12 балів: - теоретичне завдання – до



3 балів, 2 практичних завдання різного рівня складності – до 9 балів.

Здобувач не допускається до іспиту, якщо не виконав домашнє творче завдання та за підсумковим модульним письмовим оцінюванням отримав незадовільну оцінку. В особливих ситуаціях робота протягом семестру може бути виконана дистанційно: (за допомогою платформи Moodle).

Студенти, які мають рейтинговий бал за семестр менше 35 до заходу підсумкового семестрового контролю не допускаються.

Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця

Підсумковий контроль знань та компетентностей здобувачів освіти з навчальної дисципліни здійснюється на підставі проведення семестрового екзамену. Екзаменаційний білет охоплює програму навчальної дисципліни і передбачає визначення рівня знань та ступеня опанування здобувачами освіти компетентностей.

Результат семестрового екзамену оцінюється в балах (максимальна кількість – 40 балів, мінімальна кількість, що зараховується, – 25 балів) і проставляється у відповідній графі екзаменаційної «Відомості обліку успішності».

Здобувача слід вважати атестованим, якщо сума балів, одержаних за результатами підсумкової/семестрової перевірки успішності, дорівнює або перевищує 60. Мінімумальна кількість балів за поточний і модульний контроль упродовж семестру – 35 та мінімумальна кількість балів, набраних на екзамені, – 25.

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни розраховується з урахуванням балів, отриманих під час екзамену, та балів, отриманих під час поточного контролю за накопичувальною системою. Сумарний результат у балах за семестр складає: «60 і більше балів – зараховано», «59 і менше балів – не зараховано» та заноситься у залікову «Відомість обліку успішності» навчальної дисципліни.

Більш детальна інформація щодо оцінювання наведена в технологічній карті дисципліни.

Накопичування рейтингових балів з навчальної дисципліни

Види навчальної роботи	Мах кількість балів
Лекції 6	12
Практичні заняття	12
Творче завдання (2 завдання)	17
Письмова контрольна робота	7
Колоквіум	12
Екзамен	40
Максимальна кількість балів	100

Політики навчальної дисципліни

Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 25%. Списування під час контрольних (модульних) робіт, колоквіуму заборонено (в тому числі із використанням мобільних девайсів).

Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише для отримання вторинної маркетингової інформації.

Порушеннями академічної доброчесності вважаються: академічний плагіат, самоплагіат, фабрикація, фальсифікація, списування, обман. За порушення академічної доброчесності здобувачі освіти можуть бути притягнені до академічної відповідальності: повторне проходження оцінювання (контрольна робота, модуль тощо); повторне проходження відповідного освітнього компонента освітньої програми. Політика щодо пропусків занять

Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали.

За об'єктивних причин (хвороба, міжнародне стажування чи семестрове навчання за



кордоном), навчання може відбуватись в он-лайн формі (змішана форма навчання) за погодженням із деканатом та лектором навчальної дисципліни

Політика щодо виконання завдань пізніше встановленого терміну

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (- 50% від відповідної кількості балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (зокрема, лікарняного)

Більш детальну інформацію щодо компетентностей, результатів навчання, методів навчання, форм оцінювання, самостійної роботи наведено у Робочій програмі навчальної дисципліни

Силабус затверджено на засіданні кафедри «17» червня 2021 р. Протокол № 16.