

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПОЛТАВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**Навчально-науковий інститут економіки, управління, права та
інформаційних технологій**


КАФЕДРА МАРКЕТИНГУ

**СИЛАБУС
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**
(факультетська вибіркова навчальна дисципліна)

МАРКЕТИНГ ПОСЛУГ

Розробник:
Олена Майборода –
доцент кафедри маркетингу,
к.е.н

Полтава
2022 р.

Назва навчальної дисципліни	Маркетинг послуг
Місце в індивідуальному навчальному плані здобувача вищої освіти	факультетська вибіркова навчальна дисципліна
Назва структурного підрозділу	Кафедра маркетингу
Контактні дані розробників, які залучені до викладання	Викладач: Майборода Олена , к.е.н. Контакти: ауд. 472 (навчальний корпус 4)  olena.mayboroda@pdaa.edu.ua сторінка викладача: https://www.pdaa.edu.ua/people/mayboroda-olena-viktorivna
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський) рівень

Заплановані результати навчання:

Мета вивчення навчальної дисципліни: формування системних знань особливостей теорії та практики маркетингу послуг.

Основні завдання навчальної дисципліни: сформувати у здобувачів вищої освіти компетенції за таким переліком: розуміти місію і цілі підприємств сектора послуг (сервісних підприємств); взаємозв'язок підприємств сектора послуг з підприємствами виробничих секторів економіки (виробничих підприємств); тенденцію розвитку секторів економіки; особливості маркетингу послуг як специфічного виду діяльності; значення, крім традиційних засобів маркетингу: процесу надання послуг, його учасників (персоналу), фізичного підтвердження послуг як додаткових засобів у маркетинговій діяльності сервісних підприємств.

Компетентності:

Загальні:

ЗК 1. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

ЗК 2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях

Спеціальні (фахові) компетентності:

ФК 1. Здатність розробляти маркетингові програми та готувати проекти угод з надання послуг (юридичних, банківських, дослідних, транспортних та інших) підприємству інститутами ринку.

ФК 2. Здатність брати участь в розробці, позиціонуванні і запуску нових видів послуг на ринок на основі технологій управління асортиментом.

Програмні результати навчання:

РН 1. Аналізувати і прогнозувати ринкові явища та процеси на основі застосування фундаментальних принципів, теоретичних знань і прикладних навичок здійснення маркетингової діяльності.

Програма та структура навчальної дисципліни:

Назви тем	Кількість годин			
	ЗС(ННІ) бд 2022(ФК)			
	усього	у т. ч.		
л		п	с.р.	
Тема 1. Сфера послуг в економічному комплексі. Ринок послуг	14	2	2	10
Тема 2. Послуги з маркетингових досліджень та реалізації плану маркетингу	16	2	4	10
Тема 3. Послуги при закупівлі і постачанні продукції та збуті і експлуатації товару	16	2	4	10
Тема 4. Маркетинговий інструментарій на ринку послуг	16	2	4	10
Тема 5. Процес продукування послуги	16	2	4	10
Тема 6. Учасники продукування послуг (персонал)	14	2	2	10
Тема 7. Фізичне оточення або «упаковка» послуги та цінова політика в маркетингу послуг	14	2	2	10
Тема 8. Збут (продаж) продукції послуг та маркетингові комунікації на ринку послуг	14	2	2	10
Усього годин	120	16	24	80

Оцінювання результатів навчання **Форми контролю результатів навчання** *ЗС(ННІ) бд 2022(ФК)*

Програмні результати навчання	Форма оцінювання					Разом
	Виконання практ. завдання	Розв'язування тестів	Виконання завдань зі сам. роб.	Реферат	Презентація	
РН 1	40	16	24	10	10	100
Разом	40	16	24	10	10	100

Схема нарахування балів з навчальної дисципліни *ЗС(ННІ) бд 2022(ФК)*

Назва теми	Форми оцінювання результатів навчання					Разом
	Виконання практичного завдання	Розв'язування тестів	Виконання завдань самостійної роботи	Реферат	Презентація	
Тема 1. Сфера послуг в економічному комплексі. Ринок послуг	5	2	3			10
Тема 2. Послуги з маркетингових досліджень та реалізації плану маркетингу	5	2	3			10
Тема 3. Послуги при закупівлі і постачанні продукції та збуті і експлуатації товару	5	2	3			10
Тема 4. Маркетинговий інструментарій на ринку послуг	5	2	3			10
Тема 5. Процес продукування послуги	5	2	3			10
Тема 6. Учасники продукування послуг (персонал)	5	2	3			10

Тема 7. Фізичне оточення або «упаковка» послуги та цінова політика в маркетингу послуг	5	2	3			10
Тема 8. Збут (продаж) продукції послуг та маркетингові комунікації на ринку послуг	5	2	3			10
За будь якою темою (реферат)				10		10
За будь якою темою (презентація)					10	10
Всього	40	16	24	10	10	100

Шкала та критерії оцінювання виконання практичних вправ

Шкала оцінювання, балів	Характеристика критерію
4-5	Здобувач вищої освіти правильно розв'язав практичне завдання (задачу), вміє пояснити методику розв'язання та зміст застосовуваного понятійного апарату і формул. Вміє аргументувати свої думки.
2-3	Здобувач вищої освіти показує знання методики розв'язання практичного завдання (задачі) та змісту застосовуваного понятійного апарату і формул. Проте допущені окремі незначні помилки у розв'язанні.
0-1	Здобувач вищої освіти частково розв'язав практичне завдання (задачу), але не спромігся аргументувати свою відповідь, помилився у використанні понятійного апарату та методики розв'язання задачі.

Шкала та критерії оцінювання підготовки реферату

Шкала оцінювання, балів	Характеристика критерію
7-10	проблема, яка розглядається в рефераті, викладена повно, послідовно, логічно; список використаних джерел 5-6 позицій, відповідає діючому стандарту оформлення бібліографії: здобувач при захисті реферату повністю демонструє засвоєний результат навчання за темою реферату.
4-6	тема реферату викладена досить повно, але є певні недоліки щодо відповідності результату навчання, логіці викладу; бібліографічний список нараховує 4-5 джерел, відповідає сучасним правилам, але містить певні помилки, здобувач при захисті реферату не повністю володіє матеріалом щодо результату навчання за темою реферату.
0-3	тема реферату нерозкрита або ж повністю не розкриває заявлений результат навчання, у бібліографічному списку менше 2 наукових джерел, і він подається не за сучасними правилами, здобувач відмовляється від захисту.

Шкала та критерії оцінювання підготовки презентації

Шкала оцінювання, балів	Характеристика критерію
7-10	зміст презентації відповідає темі та результату навчання; наявність творчого підходу складання презентації; якісно підготовлена практична розробка, дотримані всі вимоги щодо технічного й естетичного оформлення роботи і орфографічних вимог, наявності електронного (на носіїві) матеріалу презентації.

4-6	наявність незначних недоліків у відповідності теми презентації заявленому результату навчання, виконанні презентації та її оформленні.
0-3	наявність суттєвих недоліків або ж повній невідповідності теми презентації результату навчання, вимогам щодо обсягу, оформлення та викладу змісту презентації.

Шкала та критерії оцінювання питань самостійної роботи

Шкала оцінювання, балів	Характеристика критерію
3	вірно розкриті питання самостійної роботи; студент демонструє розуміння сутності матеріалу, логічність та самостійність у його викладі; аргументовано обґрунтовує свою думку; відповідь містить обґрунтовані висновки
2	студент демонструє знання і розуміння основних положень питання самостійної роботи, але викладає матеріал не досить повно, не завжди глибоко і переконливо обґрунтовує свої думки; присутні помилки у мовленнєвому оформленні відповіді
0-1	студент демонструє поверхневі, неточні знання і розуміння основних положень питання; наявні суттєві помилки; висновки неповні

Шкала та критерії оцінювання тестових завдань

Шкала оцінювання, балів	Характеристика критерію
1-2	студент демонструє обізнаність в темі, дає правильні відповіді більше ніж на половину питань тесту (по 0,2 бали за кожен)
0-1	студент демонструє поверхневі знання теми, дає правильні відповіді менш ніж на половину питань тесту (по 0,2 бали за кожен)

Трудомісткість:

Загальна кількість годин - 120 год.

Кількість кредитів - 4

Форма семестрового контролю - залік

Політика навчальної дисципліни

Відвідування занять є обов'язковим. Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін. За використання телефонів і комп'ютерних засобів без дозволу викладача, порушення дисципліни здобувач вищої освіти отримує на занятті 0 балів та зобов'язаний відпрацювати таке заняття.

Здобувач вищої освіти повинен дотримуватись Кодексу академічної доброчесності та Кодексу про етику викладача та здобувача вищої освіти Полтавського державного аграрного університету. Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей); посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації.

Письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями у межах встановлених норм. У разі виявлення факту плагіату здобувач вищої освіти отримує за завдання 0 балів і повинен повторно виконати його. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (у т. ч. із використанням мобільних пристроїв). Мобільні пристрої дозволяється використовувати

лише під час он-лайн тестування. Документи стосовно академічної доброчесності наведені на сторінці АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ ПДАУ:
<https://www.pdaa.edu.ua/content/akademichna-dobrochesnist>.

Є можливість опанування даної навчальної дисципліни за програмами академічної мобільності (внутрішньої / міжнародної) за наявними укладеними угодами (договорами) між Університетом та закладом-партнером та / або індивідуальними запрошеннями. Визнання та перезарахування результатів такого навчання відбувається спеціально створеною комісією на підставі поданих здобувачем вищої освіти відповідних документів з використанням Європейської кредитно-трансферної системи. Організаційні процеси навчання за програмами академічної мобільності регламентуються Положенням про 15 академічну мобільність здобувачів вищої освіти Полтавського державного аграрного університету.

Додаткові матеріали для представлення навчальної дисципліни:

Презентації, відеоролики.

Рекомендовані джерела інформації

Основні

1. Балабанова Л., Холод В., Балабанова І. Маркетинг підприємства. К: Центр навчальної літератури, 2019. 612 с.
3. Іванова Л. О. Маркетинг послуг : навчальний посібник. Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. 508 с.
4. Котвіцька А. А. Маркетинг послуг : навчальний посібник для здобувачів вищої освіти. Харків : НФаУ, 2017. 128 с.
5. Старостіна А.О., Кравченко В.А., Пригара О.Ю., Ярош-Дмитренко Л.О. Маркетинг. Навчальний посібник / / За заг.ред. проф. Старостіної А.О. К.: «НВП «Інтерсервіс», 2018. 216 с.

Додаткові

3. Лошенко І.Р. Маркетингова цінова політика : навч. посібник. К. : Дакор: КНТ, 2018. 184 с
4. Маркетинг послуг: тексти лекцій: навч. посібник для здобувачів вищої освіти; за заг. ред. А.А. Котвіцької. Х.: НФаУ, 2017. 128 с.

Інформаційні ресурси мережі Інтернет

1. Торгівельна мережа України www.stock.com.ua
2. "Пошук", інформаційний бізнес-портал www.poshuk.com
3. Каталог товарів і послуг www.pricenews.com.ua
4. Український бізнес-портал www.ukrbp.com
5. Український фінансовий сервер www.ufs.com.ua
6. Український процесинговий центр www.upc.kiev.ua
7. Українська фінансова група www.ufg.com.ua
8. Бізнес у світі - огляди www.businessweek.com
9. Публікації присвячені стратегічним бізнес програмам. www.intelligententerprise.com
10. Сервер обміну ідеями та інформацією між спеціалістами по фінансових системах. www.fsforum.com