



Силабус навчальної дисципліни
«Маркетинг послуг»

Спеціальність	<i>Всі спеціальності</i>
Освітня програма	<i>Всі програми</i>
Освітній рівень	<i>Другий (магістерський)</i>
Статус дисципліни	<i>Вибіркова</i>
Мова викладання	<i>Українська, англійська</i>
Курс / семестр	<i>1 курс, 2 семестр</i>
Кількість кредитів ЄКТС	<i>5</i>
Розподіл за видами занять та годинами навчання	<i>Лекції – 20 год. Практичні – 20 год. Самостійна робота – 110 год.</i>
Форма підсумкового контролю	<i>Залік</i>
Кафедра	<i>Туризму, проспект Науки 9-А, м. Харків, 1-ий корпус, ауд. 316. Тел. 38(057)758-77-26 (дод. 451) http://www.hneu.edu.ua/Department_of_tourism</i>
Викладач	<i>Стрижак Олена Олегівна, доцент кафедри туризму, кандидат економічних наук</i>
Контактна інформація викладача	<i>sssellennnn@gmail.com</i>
Дні занять	<i>Згідно діючого розкладу занять</i>
Консультації	<i>Відповідно до графіку</i>
Мета навчальної дисципліни - набуття студентами теоретичних знань та практичних навичок щодо маркетингової діяльності підприємств сфери послуг, проведення маркетингових досліджень на ринку послуг, визначення напрямків розвитку підприємств сфери послуг в сучасних умовах та використання комплексу маркетингу заходів у їх діяльності.	
Передумови для навчання <i>Економіка підприємства, Міжнародна економіка, Маркетинг / Знання основ функціонування та розвитку ринку послуг, навички з виробництва та реалізації послуг</i>	
Зміст навчальної дисципліни	
Змістовий модуль 1. Сутність та особливості маркетингу послуг. Тема 1. Сфера послуг в сучасному суспільстві. Тема 2. Ринок послуг та його характеристики. Тема 3. Особливості маркетингу послуг. Тема 4. Маркетингові дослідження на ринку послуг. Тема 5. Споживча поведінка на ринку послуг.	
Змістовий модуль 2. Комплекс маркетингу підприємства сфери послуг. Тема 6. Якість послуги та стандарти обслуговування. Тема 7. Ціна та ціноутворення на послуги. Тема 8. Маркетингова стратегія підприємства сфери послуг. Тема 9. Комунікативна політика у сфері послуг. Тема 10. Просування послуг.	
Матеріально-технічне (програмне) забезпечення дисципліни <i>Для опанування навчальної дисципліни необхідним є використання мультимедійних засобів</i>	
Сторінка курсу на платформі Moodle (персональна навчальна система)	<i>РНПД, Технологічна карта, лекції, завдання для практичних та самостійних занять, інформаційні матеріали, завдання для перевірки знань. (https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=5579)</i>
Рекомендовані джерела <i>Основні джерела: 1. Kapoor Dr. S. K. Service Marketing: Concepts & Practices. - Tata McGraw-Hill Education, 2011. - 432 p.; 2. Mudie P., Pirrie A. Services Marketing Management. - Routledge, 2012. - 280 p.; 3. Wirtz J., Lovelock Ch. Services Marketing: People, Technology, Strategy; 8th</i>	



Edition. - World Scientific (Us). 2016. - 801 p.; 4. Zeithaml V. A. Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. - McGraw Hill Education (India) Private Limited, 2013. - 711 p.; 5. Іванова Л. О., Семак Б. Б., Вовчанська О. М. Маркетинг послуг: навчальний посібник. – Львів: Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. – 508 с.; 6. Мальченко В. М. Маркетинг послуг. - К.: КНЕУ, 2006. - 325 с.; 7. Пащук О. В. Маркетинг послуг: стратегічний підхід: Навч. посіб. – К.: ВД «Професіонал», 2005. – 560 с. Допоміжні джерела: 8. Aldoshyna M., Stryzhak O. Relationship marketing in tourism // Інфраструктура ринку. – 2020. - № 43. – 108-113.; 9. Bhattacharya C. Services Marketing. - Excel Books India, 2009. - 698 p.; 10. Wirtz J. Essentials of Services Marketing; 2th Edition. - FT Press, 2012. – 720 p.; 11. Маркетинг послуг: Навчальний посібник для студентів спеціальності «Маркетинг» (Тексти лекцій) / Котвіцька А. А., Чмихало Н. В., Вороніна О. М.; за заг. ред. проф. А. А. Котвіцької. - Х.: НФаУ, 2016. – 140 с.

Система оцінювання результатів навчання

Система оцінювання включає поточний контроль, що здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних та практичних занять з цієї дисципліни й оцінюється сумою набраних балів; підсумковий модульний контроль, що проводиться у формі письмової контрольної роботи, відповідно до графіку навчального процесу (максимальна кількість – 100 балів, мінімальна кількість, що зараховується, – 60 балів).

Накопичування рейтингових балів з навчальної дисципліни

Види навчальної роботи	Мах кількість балів
Лекції (активна робота)	10
Практичні заняття (активна робота)	10
Завдання за темами	10
Індивідуальні опитування	10
Компетентнісно-орієнтовані завдання	20
Презентації	20
Письмові контрольні роботи	20
Максимальна кількість балів	100

Відповідність шкали оцінювання ЄКТС національній системі оцінювання та ХНЕУ ім. С. Кузнеця

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену (іспиту), диференційованого заліку, курсового проекту (роботи), практики, тренінгу	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82 – 89	B	добре	
74 – 81	C		
64 – 73	D		
60 – 63	E	задовільно	не зараховано
35 – 59	FX	незадовільно	
1 – 34	F		

Політики навчальної дисципліни

Під час вивчення даної дисципліни обов'язковим є дотримання політики дотримання академічної доброчесності, політики щодо пропусків занять та політики щодо виконання завдань пізніше встановленого терміну.

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