



**Силабус навчальної дисципліни**  
**«Маркетинг-менеджмент у сфері послуг»**

<b>Спеціальність</b>	075 «Маркетинг»
<b>Освітня програма</b>	075 «Маркетинг»
<b>Освітній рівень</b>	Третій (освітньо-науковий) рівень
<b>Статус дисципліни</b>	Вибіркова
<b>Мова викладання</b>	Українська
<b>Курс / семестр</b>	2 семестр
<b>Кількість кредитів ЄКТС</b>	5
<b>Розподіл за видами занять та годинами навчання</b>	Лекції – 20 год. Практичні (семінарські) – 10 год. Лабораторні – 10 год. Самостійна робота – 110 год.
<b>Форма підсумкового контролю</b>	Залік
<b>Кафедра</b>	Маркетингу, м. Харків, просп. Науки 9а, 1 корпус, 4 пов., кімн. 413, +38 (057) 702-02-65 (366), <a href="http://www.eim.hneu.edu.ua">http://www.eim.hneu.edu.ua</a>
<b>Викладач (-і)</b>	Рожко Віктор Іванович, к.е.н., доцент кафедри маркетингу
<b>Контактна інформація викладача (-ів)</b>	<a href="mailto:vrozko78@gmail.com">vrozko78@gmail.com</a>
<b>Дні занять</b>	
<b>Консультації</b>	очні / дистанційні відповідно до графіку та за домовленістю з ініціативи здобувача; індивідуальні / групові
<b>Мета</b> навчальної дисципліни є формування у здобувачів компетентностей щодо управлінської діяльності та практичних навичок застосування їх у сфері послуг.	
<b>Передумови для навчання</b>	
<p>Перелік попередньо прослуханих дисциплін: політична економія, макроекономіка, мікроекономіка, фінанси, менеджмент, маркетинг, управління каналами розподілу.</p> <p>Знати: поняття, сутність і специфіку менеджменту сфери послуг, його функції й принципи; підходи до реалізації альтернативних моделей керування; способи залучення й акумулювання позабюджетних коштів; систему обліку, звітності й контролю застосовуваних в установах сфери послуг; організацію управлінської праці керівника</p> <p>Вміти: аналізувати співвідношення втілених тенденцій в управлінські технології, що й намітилися напрямки їх розвитку; розробляти проекти соціально-культурного розвитку муніципальних утворів, регіонів; розробляти статут, положення, посадові інструкції й іншу організаційну документацію в установах сфери послуг;</p> <p>Володіти навичками: застосовувати систему стимулювання й мотивації творчих працівників; володіти навичками прийняття розв'язків у можливих нестандартних ситуаціях в управлінській діяльності установ сфери послуг; визначати ефективність системи управління в конкретних установах сфери послуг; донесення до фахівців і нефахівців інформації, ідей, проблем, рішень та власного досвіду в галузі професійної діяльності; здатність ефективно формувати комунікаційну стратегію.</p>	
<b>Зміст навчальної дисципліни</b>	
<b>Змістовий модуль 1.</b> Теоретичні основи маркетинг-менеджменту у сфері послуг	
<b>Тема 1.</b> Особливості й основні проблеми маркетинг-менеджменту у сфері послуг	
<b>Тема 2.</b> Планування у сфері послуг	



**Тема 3.** Організаційні відносини на підприємствах сфери послуг

**Тема 4.** Мотивація, стимулювання й оплата праці у сфері послуг

**Тема 5.** Контроль як функція маркетинг-менеджменту у сфері послуг

**Змістовий модуль 2.** Економічні аспекти управлінських рішень у системі маркетинг-менеджменту послуг

**Тема 6.** Управління персоналом клієнтоорієнтованої організації

**Тема 7.** Стратегічний маркетинг-менеджмент у сфері послуг

**Тема 8.** Управління сервісними операціями

**Тема 9.** Інформаційне забезпечення розробки й прийняття управлінських рішень на підприємствах сфери послуг

**Тема 10.** Методи й моделі розробки управлінських рішень у сервісній діяльності

### Матеріально-технічне (програмне) забезпечення дисципліни

**Сторінка курсу на платформі Moodle (персональна навчальна система)**

Містить робочу програму навчальної дисципліни, робочий план (технологічна карта), презентації лекцій, завдання для практичних занять та методичні рекомендації до їх виконання, завдання для самостійної роботи студентів за темами, додаткові матеріали тощо  
<https://pns.hneu.edu.ua/enrol/index.php?id=2746>

### Рекомендовані джерела

#### Основна

1. Заславська, К. А. Менеджмент підприємств малого бізнесу [Текст] : навч. посіб. / Харківський національний економічний університет. – Х. : ХНЕУ, 2011. – 199 с.
2. Ламбен, Ж. -Ж. Менеджмент, ориентированный на рынок. Стратегический и операционный маркетинг [Текст] : пер. с англ. / пер. под ред. В.Б. Колчанова. – СПб. : Питер, 2004. – 796 с.
3. Мироненко, М. А. Менеджмент оцядливого виробництва [Текст] : навч. посіб. – 2-ге вид., доп. і перероб. – Дніпропетровськ : Пороги, 2011. – 399 с. – ( іл.). – 978-617-518-165-2. – Бібліогр.: с. 390-394.
4. Нечаюк, Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент [Текст] : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів / Київ. нац. ун-т культури і мистецтв. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 346 с.
5. Нємцов, В. Д. Менеджмент організацій [Текст] : навч. посіб. – К. : ЕксОб, 2001. – 388 с
6. Сорокина, М. В. Менеджмент торгового предприятия [Текст]. – СПб. : Питер, 2003. – 528 с. – ( ил.). – Серия "Теория и практика менеджмента".

#### Додаткова

7. Пол Милгром, Джон Робертс. Экономика, организация и менеджмент. Том 1,2 / Пер.с англ. Издательство ГУ-ВШЭ, 2011, 468 с. (516с.)
8. Харринг Дж. Бенчмаркинг в лучшем виде//СПб.:Питер, 2011.-176с.
9. Эллиот Тр., Герберт Г. Интегрированные бизнес-системы Экспресс-курс // М.:Фаир-пресс, 2010. -272с.
10. Ари Де Гиус Живая компания: рост, научение и долгожительство в деловой среде. // СПб.:Стокгольмская школа экономики, 2011. - 222с.
11. Камерон К., Куинн Р. Диагностика и изменение организационной культуры.- СПб, 2007
12. Jacobs R.W. Real Time Strategic Change. San Francisco: Berrett-Koehler, 2006.

#### Інформаційні ресурси

13. Офіційний сайт Національної бібліотеки України ім. В.І. Вернадського [Електронний ресурс]. – Режим доступу :<http://www.nbuv.gov.ua/>
14. Офіційний сайт Харківської державної наукової бібліотеки ім. В.Г. Короленко [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://korolenko.kharkov.com/>



### Система оцінювання результатів навчання

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

Контрольні заходи включають поточний і підсумковий контроль.

Оцінювання здобувачів здійснюється у відповідності з накопичувальною бально-рейтинговою системою оцінки успішності.

Поточний контроль здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних та лабораторних занять і оцінюється сумою набраних балів. Поточний контроль проводиться у формі усного опитування, тестування, колоквіуму, есе та презентації.

Критеріями оцінювання есе є:

- здатність проводити критичну та незалежну оцінку певних проблемних питань;
- вміння пояснювати альтернативні погляди та наявність власної точки зору, позиції на певне проблемне питання;
- застосування аналітичних підходів;
- якість і чіткість викладення міркувань;
- логіка, структуризація та обґрунтованість висновків щодо конкретної проблеми;
- самостійність виконання роботи;
- грамотність подачі матеріалу;
- використання методів порівняння, узагальнення понять та явищ;
- оформлення роботи.

При виставленні балів за поточний контроль, оцінці підлягають: рівень засвоєння теоретичних знань та практичних умінь і навичок з тем, включених до змістовних модулів; самостійне опрацювання тем; проведення розрахунків та контрольних робіт; написання есе, презентації.

Модульний контроль проводиться з урахуванням поточного контролю за відповідний змістовний модуль і має на меті інтегровану оцінку результатів навчання студента після вивчення матеріалу з логічно завершеної частини дисципліни – змістовного модуля. Модульний контроль проводиться у формі колоквіуму.

Колоквіум – це форма перевірки й оцінювання знань здобувачів у системі освіти у вищих навчальних закладах. Проводиться як проміжний міні-екзамен з ініціативи викладача.

Здобувач, який з поважних причин, підтверджених документально, не мав можливості брати участь у формах поточного контролю (не склав змістовний модуль), має право на його відпрацювання у двотижневий термін після повернення до навчання за розпорядженням відділу аспірантури і докторантури відповідно встановленому терміну.

Семестровий контроль проводиться у формі заліку – підсумкова кількість балів за навчальної дисципліни (максимум 100 балів), визначається як сума (проста) балів за результати успішності здобувача при поточному контролі, включаючи колоквіум.

Бали, отримані за колоквіуми, додаються до балів за поточну успішність. Залік виставляється за результатами роботи здобувача впродовж усього семестру. Порядок та критерії оцінювання зазначаються у робочій програмі навчальної дисципліни та технологічній карті. Сумарний результат у балах складає: "60 і більше балів – зараховано", "59 і менше балів – незараховано" заноситься у залікову "Відомість обліку успішності" навчальної дисципліни

У випадку отримання менше 60 балів, здобувач обов'язково здає залік після закінчення екзаменаційної сесії у визначений відділом аспірантури і докторантури термін, але не пізніше двох тижнів після початку семестру. У випадку повторного отримання менше 60 балів, відділ аспірантури і докторантури призначає комісію у складі трьох викладачів на чолі із завідувачем кафедри та визначає термін перескладання заліку, після чого приймається рішення відповідно чинного законодавства: "зараховано" – здобувач продовжує навчання за графіком навчального процесу, а якщо "не зараховано", тоді відділом аспірантури і докторантури пропонується здобувачу повторне вивчення навчальної дисципліни протягом



наступного навчального періоду самостійно.

Лекційний модульний контроль (колоквіум) здійснюється в письмовій формі за відповідними білетами, зміст яких містить питання всіх тем модуля. Таким чином, після вивчення тем 1 – 5 (модуль 1) здобувачі денної форми навчання виконують завдання 1 поточного модульного контролю. Відповідно, після вивчення тем 5 – 10 (модуль 2), виконується завдання 2. Теоретична частина завдання модульного контролю містить: або теоретичні питання, або тестові завдання закритої та відкритої форм. Практична частина завдання модульного контролю складається з лабораторних завдань різних ступенів складності.

### Накопичування рейтингових балів з навчальної дисципліни

Види навчальної роботи	Мах кількість балів
Лекційні заняття	20
Практичні заняття (завдання за 10 темами)	20
Домашнє завдання	12
Презентація (дві за семестр)	6
Есе (два за семестр)	12
Письмова контрольна робота – 2 (за теоретичними питаннями, практичними завданнями та ситуаційними вправами)	10
Колоквіум (2 колоквіуми за семестр)	20
<b>Максимальна кількість балів</b>	<b>100</b>

### 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

#### Політика дотримання академічної доброчесності

Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 25%. Списування під час контрольних (модульних) робіт та екзаменів 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 іспит 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 <http://www.repository.hneu.edu.ua>

Силабус затверджено на засіданні кафедри «25» лютого 2021 р. Протокол №11