

**ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО НАВЧАЛЬНУ ДИСЦИПЛІНУ**

<b>Рівень вищої освіти</b>	Перший (бакалаврський) рівень
<b>Курс, семестр</b>	2 курс, 4 семестр.
<b>Обсяг і форма семестрового контролю з навчальної дисципліни</b>	Кількість кредитів ЄКТС – 4, Загальна кількість годин – 120, із яких: Денна форма здобуття освіти: лекцій – 16 год., практичних занять – 24 год. Заочна форма здобуття освіти: лекцій – 4 год., практичних занять – 2 год. Форма семестрового контролю – залік
<b>Мова(и) викладання</b>	державна
<b>Навчально-науковий інститут кафедра</b>	ННІ економіки, управління, права та інформаційних технологій, кафедра маркетингу
<b>Контактні дані розробника(ів)</b>	<b>Майборода Олена Вікторівна</b> , доцент кафедри маркетингу, к.е.н. <i>Контакти:</i> ауд. 472 (ПДАУ, навчальний корпус № 4) <i>e-mail:</i> <a href="mailto:olena.mayboroda@pdau.edu.ua">olena.mayboroda@pdau.edu.ua</a> <i>Сторінка викладачки:</i> <a href="https://www.pdau.edu.ua/people/mayboroda-olena-viktorivna">https://www.pdau.edu.ua/people/mayboroda-olena-viktorivna</a>

**МІСЦЕ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ В ОСВІТНІЙ ПРОГРАМІ**

<b>Статус навчальної дисципліни</b>	Вибіркова факультетська навчальна дисципліна
<b>Передумови для вивчення навчальної дисципліни</b>	Передумовою для вивчення дисципліни є досягнуті результати навчально-пізнавальної діяльності при формуванні відповідних компетентностей при вивченні дисциплін загальної підготовки
<b>Компетентності</b>	<b>Загальні:</b> ЗК 1. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності. ЗК 2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях <b>Спеціальні (фахові):</b> 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.
<b>Програмні результати навчання</b>	РН 1. Аналізувати і прогнозувати ринкові явища та процеси на основі застосування фундаментальних принципів, теоретичних знань і прикладних навичок здійснення маркетингової діяльності у сфері послуг

**РОЛЬ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ У ФОРМУВАННІ СОЦІАЛЬНИХ НАВИЧОК (SOFT SKILLS)**

Вивчення навчальної дисципліни забезпечує формування таких соціальних навичок: лідерство; вміння працювати в критичних умовах (стресостійкість, збагачення емоційного інтелекту); здатність логічно й системно мислити; креативність; ефективний обмін інформацією між людьми, об'єднаними спільними професійними інтересами (нетворкінг); діяти соціально відповідально та свідомо; діяти на основі етичних міркувань (мотивів); медіаграмотність тощо.

**МЕТА ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

Надання здобувачам вищої освіти широких теоретичних, практичних знань і вмінь щодо маркетингу в сфері надання послуг; набуття системних знань і навичок щодо забезпечення ефективності маркетингової діяльності в сфері послуг.

## ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

- Тема 1. Сфера послуг в економічному комплексі. Ринок послуг  
Тема 2. Послуги з маркетингових досліджень та реалізації плану маркетингу  
Тема 3. Послуги при закупівлі і постачанні продукції та збуті і експлуатації товару  
Тема 4. Маркетинговий інструментарій на ринку послуг  
Тема 5. Процес продукування послуги  
Тема 6. Учасники продукування послуг (персонал)  
Тема 7. Фізичне оточення або «упаковка» послуги та цінова політика в маркетингу послуг  
Тема 8. Збут (продаж) продукції послуг та маркетингові комунікації на ринку послуг

## МЕТОДИ НАВЧАННЯ І ВИКЛАДАННЯ

### 1. Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності:

словесні методи: *лекція, розповідь-пояснення, бесіда;*

наочні методи: *ілюстрування; демонстрування;*

практичні методи: *вправи; практичні роботи; робота з навчально-методичною літературою: конспектування, тезування, анотування, підготовка реферату/доповіді;*

### 2. Методи стимулювання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності

методи формування пізнавальних інтересів: *створення ситуації інтересу та новизни навчального матеріалу; метод використання життєвого досвіду; навчальні дискусії для вирішення проблемної ситуації.*

### 3. Інноваційні та інтерактивні методи навчання:

інтерактивні методи: *дискусії, диспути, проектування професійних ситуацій.*

комп'ютерні і мультимедійні методи: *використання мультимедійних презентацій; дистанційне навчання.*

### 4. Методи контролю і самоконтролю за ефективністю навчально-пізнавальної діяльності:

методи усного контролю: *опитування, бесіда, доповідь;*

методи письмового контролю: *письмове виконання практичних завдань, самостійна робота, творче завдання, розв'язування тестів.*

## ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Схема нарахування балів, шкала та критерії оцінювання результатів навчання

Наведені у Додатку до силабусу

## ПОЛІТИКА ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ ТА ОЦІНЮВАННЯ

- щодо термінів виконання та перескладання

Здобувач вищої освіти зобов'язаний дотримуватись крайніх термінів (дата для аудиторних видів робіт або час в системі дистанційного навчання LMS Moodle), до яких має бути виконано певне завдання.

Терміни виконання та перескладання регламентуються Положенням про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти в Полтавському державному аграрному університеті <http://surl.li/qhurvх> та Положенням про організацію освітнього процесу в Полтавському державному аграрному університеті <http://surl.li/dcddab>.

Виконання завдань з порушенням термінів без поважних причин оцінюється на нижчий на 25% бал. Перескладання поточного та підсумкового контролю відбуваються за наявності поважних причин з дозволу директорату.

- щодо академічної доброчесності

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.

	<p>Документи, що стосуються академічної доброчесності, представлені на вкладці «Академічна доброчесність» Полтавського державного аграрного університету: <a href="http://surl.li/irohph">http://surl.li/irohph</a>. Здобувач вищої освіти повинен дотримуватись Кодексу академічної доброчесності <a href="http://surl.li/sbyeab">http://surl.li/sbyeab</a> та Кодексу про етику викладача та здобувача вищої освіти Полтавського державного аграрного університету <a href="http://surl.li/cbcoqm">http://surl.li/cbcoqm</a>.</p>
<p>- щодо відвідування занять</p>	<p>Відвідування здобувачами вищої освіти всіх видів навчальних занять є обов'язковим.</p> <p>Не дозволяються пропуски занять та запізнення з неповажних причин. Здобувачі освіти повинні приймати активну участь під час проведення занять, виконувати необхідний мінімум навчальної роботи, що є допуском до підсумкового контролю. В умовах впровадження дистанційної форми навчання за наявності об'єктивних причин (наприклад, лікарняні, індивідуальний графік, знаходження на карантині тощо) та за узгодженням з викладачем, освоєння навчальної дисципліни здобувачами вищої освіти може здійснюватися самостійно, на засадах академічної доброчесності. При цьому щотижня здобувач вищої освіти має звітувати через електронну пошту, або через систему дистанційного навчання LMS Moodle про стан виконання завдань.</p>
<p>- щодо зарахування результатів неформальної / інформальної освіти</p>	<p>На здобувачів вищої освіти поширюється право про визнання результатів навчання, набутих у неформальній/інформальній освіті перед / під час опанування даної освітньої компоненти. Набуття відповідних результатів навчання можливе після успішного опанування курсів (з документальним підтвердженням) на різноманітних навчальних платформах, зокрема: Prometheus, Coursera, Edera тощо. Особливості неформального/інформального навчання регламентовані Положенням про порядок визнання результатів навчання, здобутих у неформальній та інформальній освіті здобувачами вищої освіти Полтавського державного аграрного університету <a href="http://surl.li/britcc">http://surl.li/britcc</a>.</p>
<p>- щодо оскарження результатів оцінювання</p>	<p>Після оголошення результатів поточного або семестрового контролю здобувач освіти має право звернутися до викладача з проханням надати роз'яснення щодо отриманої оцінки.</p> <p>Підставами для оскарження результату оцінювання можуть бути: недотримання викладачем системи оцінювання, вказаної у робочій програмі навчальної дисципліни, необ'єктивне оцінювання та/або наявність конфлікту інтересів, якщо про його існування здобувачу вищої освіти не було і не могло бути відомо до проведення оцінювання. Результат оцінювання може бути оскаржений не пізніше наступного робочого дня після його оголошення. Для оскарження результату оцінювання здобувач вищої освіти звертається з письмовою заявою до декана факультету. Порядок оскарження результатів оцінювання здобувачів вищої освіти регламентується Положенням про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти в Полтавському державному аграрному університеті <a href="http://surl.li/blxujj">http://surl.li/blxujj</a>.</p>

### РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

#### Основні

1. Армстронг Г. Основи маркетингу. К.: Діалектика, 2020. 880 с.
2. Балабанова Л., Холод В., Балабанова И. 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. Котлер Філіп. Маркетинг від А до Я. 80 концепцій, які має знати кожен менеджер. Альпіна Паблішер Україна. 2021. 252 с.
5. Майборода О. В. Використання маркетингового інструментарію в сфері послуг. The XIV International Science Conference «Current issues of science and education», March 23 – 26, 2021, Rome, Italy. 110-111 p. URL: <https://dspace.pdau.edu.ua/handle/123456789/10442>
6. Толчанова З.О., Лось З.В. Особливості використання маркетингових комунікацій підприємствами сфери послуг. Маркетинг і логістика в системі менеджменту : тези доповідей XIV міжнар. наук.-практ. конф., м. Львів, 28 жовтня 2022 р., Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2022. С. 215-216.

#### Допоміжні

1. Котвіцька А. А. Маркетинг послуг: навчальний посібник для здобувачів вищої освіти. Харків : НФаУ. 2017. 128 с.
2. Маркетинг: Навчальний посібник. Танасійчук А.М., Поліщук І.І., Громова О.Є., Бонадаренко В.М., Гевчук А.В., Поліщук Н.В. Вінниця: ТОВ «Меркьюрі-Поділля». 2019. 292с.
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.
5. Шканова О.М. Маркетинг послуг: навч. посібник. Київ: Кондор. 2017. 302 с.

#### Інформаційні ресурси

1. Інтернет-портал для управлінців. URL: <http://www.management.com.ua>.
2. Нормативно-правова база маркетингової діяльності в Україні. URL: <http://sites.google.com/site/lekcii/rozdil-1-vstup-do-marketingu/normativno-pravova> .
3. Онлайн-Бібліотека. URL: <http://www.twirpx.com/file/82805/>.
4. Онлайн-Бібліотека. URL: <http://imanbooks.com/>.
5. Офіційний сайт Національної бібліотеки України ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua>.
6. Офіційний сайт Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України. URL: <https://me.gov.ua/?lang=uk-UA>
7. Офіційний сайт Міністерства інфраструктури України. URL: <https://mtu.gov.ua/>
8. Офіційний сайт торгово-промислової палати України. URL: <https://ucci.org.ua/>
9. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua>.

Реквізити затвердження

Схвалено на засіданні кафедри маркетингу, протокол від 03 вересня 2024 року № 1

*Додаток до силабусу*  
**СХЕМА НАРАХУВАННЯ БАЛІВ, ШКАЛА ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ  
РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ**

**Схема нарахування балів з навчальної дисципліни**  
*Для денної форми здобуття освіти*

Назва теми	Форми контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти					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
<b>Всього</b>	<b>40</b>	<b>16</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

\* додаткову кількість балів здобувач вищої освіти може отримати опублікувавши тези доповідей у межах тем дисципліни. Максимальна кількість балів за опубліковані тези – 10 балів – додаються в кінці семестру.

**Схема нарахування балів з навчальної дисципліни**  
*Для заочної форми здобуття освіти*

Назва теми	Форми контролю результатів навчання здобувачів вищої освіти			Разом
	Виконання практичного завдання	Виконання завдань самостійної роботи (контрольна робота)	Презентація	
Тема 1. Сфера послуг в економічному комплексі. Ринок послуг	-			-
Тема 2. Послуги з маркетингових досліджень та реалізації плану маркетингу	-			-
Тема 3. Послуги при закупівлі і постачанні продукції та збуті і експлуатації товару	-			-
Тема 4. Маркетинговий інструментарій на ринку послуг	20			20
Тема 5. Процес продукування послуги	-			-
Тема 6. Учасники продукування послуг (персонал)	-			-
Тема 7. Фізичне оточення або «упаковка» послуги та цінова політика в маркетингу послуг	-			-
Тема 8. Збут (продаж) продукції послуг та маркетингові комунікації на ринку послуг	-			-
Контрольна робота		60		60
За будь якою темою (презентація)			20	20
<b>Всього</b>	<b>20</b>	<b>60</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Шкала та критерії оцінювання виконання практичного завдання**  
*Для денної і заочної форми здобуття освіти*

Шкала оцінювання, балів		Характеристика критерію
денна	заочна	
4-5	16-20	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	6-15	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	0-5	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 тестових завдань**  
*Для денної форми здобуття освіти*

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 кожну)
0-1	студент демонструє поверхневі знання теми, дає правильні відповіді менш ніж на половину питань тесту (по 0,2 бали за кожну)

### Шкала та критерії оцінювання підготовки реферату

*Для денної форми здобуття освіти*

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

*Для денної і заочної форми здобуття освіти*

Шкала оцінювання, балів		Характеристика критерію
денна	заочна	
7-10	16-20	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 носієві) матеріалу презентації.
4-6	6-15	наявність незначних недоліків у відповідності теми презентації заявленому результату навчання, виконанні презентації та її оформленні.
0-3	0-5	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

*Для денної форми здобуття освіти*

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 виконання контрольної роботи

*Для заочної форми здобуття освіти*

Вид завдання	Шкала оцінювання, балів	Характеристика критерію
Теоретичне*	11-15	Виклад матеріалу глибоко обґрунтований, логічний, переконливий. Відповідь містить власні приклади, що свідчить про творче застосування матеріалу. Відповідь стилістично та граматично правильна. Демонструє високий рівень знань щодо виявлення проблеми та обґрунтування управлінських рішень; опису змісту функціональних сфер діяльності організації; пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень; аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації; ідентифікації та класифікації нових задач в сфері менеджменту, опису, аналізу та оцінки відповідних об'єктів, явищ та процесів, а також обирає оптимальних методів їх дослідження.
	6-10	Свідоме і повне відтворення матеріалу з деякими неточностями у другорядному матеріалі; виклад матеріалу достатньо обґрунтований, дещо порушено послідовність викладу. Відповідь стилістично та граматично правильна. Демонструє середній рівень знань щодо виявлення проблеми та обґрунтування управлінських рішень; опису змісту функціональних сфер діяльності організації; пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень; аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації; ідентифікації та класифікації нових задач в сфері менеджменту, опису, аналізу та оцінки відповідних об'єктів, явищ та процесів, а також обирає оптимальних методів їх дослідження.
	0-5	Несвідоме, механічне відтворення матеріалу зі значними помилками та прогалинами; судження необґрунтовані; недостатньо проявляється самостійність мислення. Відповідь містить стилістичні та граматичні помилки. Демонструє низький рівень знань щодо виявлення проблеми та обґрунтування управлінських рішень; опису змісту функціональних сфер діяльності організації; пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень; аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації; ідентифікації та класифікації нових задач в сфері менеджменту, опису, аналізу та оцінки відповідних об'єктів, явищ та процесів, а також обирає оптимальних методів їх дослідження.
Професійно орієнтоване (практичне завдання)**	21-30	Кількісна обробка результатів виконана правильно. Аналіз детальний та послідовний. Робота написана стилістично та граматично правильно з використанням професійних термінів. Демонструє високий рівень знань щодо виявлення проблеми та обґрунтування управлінських рішень; опису змісту функціональних сфер діяльності організації; пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень; аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації; ідентифікації та класифікації нових задач в сфері менеджменту, опису, аналізу та оцінки відповідних об'єктів, явищ та процесів, а також обирає оптимальних методів їх дослідження.
	11-20	Кількісна обробка результатів виконана правильно але не повно. Є незначні стилістичні та граматичні помилки. Демонструє задовільний рівень знань щодо виявлення проблеми та обґрунтування управлінських рішень; опису змісту функціональних сфер діяльності організації; пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень; аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації; ідентифікації та класифікації нових задач в сфері менеджменту, опису, аналізу та оцінки відповідних об'єктів, явищ та процесів, а також обирає оптимальних методів їх дослідження.
	0-10	Найвні помилки у кількісному аналізі результатів дослідження. Є стилістичні та граматичні помилки. Демонструє низький рівень знань щодо виявлення проблеми та обґрунтування управлінських рішень; опису змісту функціональних сфер діяльності організації; пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень; аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації; ідентифікації та класифікації нових задач в сфері менеджменту, опису, аналізу та оцінки відповідних об'єктів, явищ та процесів, а також обирає оптимальних методів їх дослідження.

контрольна робота має

\*2 теоретичні питання

\*\* 1 професійно-орієнтоване (практичне завдання)

Формою семестрового контролю знань здобувачів вищої освіти з дисципліни «Маркетинг послуг» є залік.