



**СИЛАБУС**  
**НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**  
**«МАРКЕТИНГ ПОСЛУГ»**

**Рівень вищої освіти: Перший (бакалаврський)**

**Спеціальність: 075 Маркетинг**

**Рік навчання: 2-й, семестр 4-й**

**Кількість кредитів ECTS: 5 кредитів**

**Назва кафедри: Аграрного менеджменту та маркетингу**

**Мова викладання: українська**

**Лектор курсу**

**к.е.н., Трапаїдзе Софія Мурадівна**

**Контактна інформація  
лектора (e-mail)**

**sofiyatrapik@gmail.com**

### **ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

«Маркетинг послуг» є обов'язковою компонентою ОПП.

Загальний обсяг дисципліни – 150 год.: лекції – 30 год.; практичні заняття – 28 год., самостійна робота – 92 год.

Формат проведення: лекції, практичні заняття, семінарські заняття, консультації. Підсумковий контроль – іспит.

### **ПРЕРЕКВІЗИТИ І ПОСТРЕКВІЗИТИ НАВЧАЛЬНОЇ ПРОГРАМИ**

«Маркетинг послуг» належить до обов'язкових компонент;

при вивченні даної дисципліни використовуються знання, отримані з таких дисциплін (пререквізитів): «Фінансова грамотність», «Етика бізнесу та управління»;

основні положення навчальної дисципліни мають застосовуватися при вивченні таких дисциплін (постреквізитів): «Маркетингові дослідження», «Маркетингова комунікаційна політика», «Маркетингова цінова політика», «Маркетингове планування».

### **ХАРАКТЕРИСТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

#### **Призначення навчальної дисципліни**

Освітня компонента «Маркетинг послуг» спрямована на отримання здобувачами вищої освіти важливої і універсальної компетентності – здатність вирішувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері маркетингової діяльності або у процесі навчання, що передбачає

застосування відповідних теорій та методів і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

### **Мета вивчення навчальної дисципліни**

Метою вивчення дисципліни «Маркетинг послуг» є формування у здобувачів необхідних теоретичних знань та практичних навичок у сфері розробки та впровадження маркетинг послугу. Підготовка здобувачів вищої освіти здійснюється до рівня, за допомогою якого вони здатні оволодіти методами вивчення та прогнозування кон'юнктури ринку послуг і розробляти, виходячи з цього, стратегію розвитку операцій підприємств, які виробляють або продають послуги. Розумінні та вивченні комплексу питань, що розкривають зміст та особливості маркетингу у сфері послуг, ринку послуг, його сегментації, дослідженню та маркетинговій стратегії на ринку послуг, питанням ціноутворення, продажу послуг, комунікації та стимулюванню їх.

### **Завдання вивчення дисципліни**

Програма дисципліни орієнтована на вивчення теоретичних понять категорій маркетингу та сучасних тенденцій у цій галузі знань; опанування методологічного апарату організації маркетингових послуг на підприємствах; набуття здатностей до творчого пошуку напрямків удосконалення маркетингових послуг тощо.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен сформувані програмні компетентності.

*інтегральні компетентності (ІК):*

Здатність вирішувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері маркетингової діяльності або у процесі навчання, що передбачає застосування відповідних теорій та методів і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

*загальні компетентності (ЗК):*

ЗК4. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК6. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

ЗК7. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

*спеціальні (фахові) компетентності (СК):*

СК2. Здатність критично аналізувати й узагальнювати положення предметної області сучасного маркетингу.

СК5. Здатність коректно застосовувати методи, прийоми та інструменти маркетингу.

*програмні результати (Р):*

Р1. Демонструвати знання і розуміння теоретичних основ та принципів провадження маркетингової діяльності.

P7. Використовувати цифрові інформаційні та комунікаційні технології, а також програмні продукти, необхідні для належного провадження маркетингової діяльності та практичного застосування маркетингового інструментарію.

Вивчення даної дисципліни формує у здобувачів освіти соціальні навички (softskills): комунікативність (реалізується через: метод роботи в парах та групах, метод самопрезентації), робота в команді (реалізується через: метод проєктів), лідерські навички (реалізується через: робота в групах, метод проєктів, метод самопрезентації).

### План вивчення навчальної дисципліни

Тиждень	Назви теми	Форми організації навчання та кількість годин		Самостій на робота, кількість годин
		лекційні заняття	практичні заняття	
	Тема 1. Сутність та становлення маркетингу послуг	4	4	15
	Тема 2. Роль сфери послуг та практика її державного регулювання.	4	2	10
	Тема 3. Асортиментна політика підприємств сфери послуг	4	4	12
	Тема 4. Цінова політика підприємства	2	4	10
	Тема 5. Політика просування на ринок та розповсюдження послуг – складові маркетингу-мікс	4	4	12
	Тема 6. Інноваційна політика підприємства сфери послуг	4	4	12
	Тема 7. Позичування послуг підприємствами на ринку	4	2	10
	Тема 8. Планування маркетингу та організація надання конкурентно-спроможних послуг	2	2	6
	Тема 9. Конкурентні сили та споживчі ризики на ринку послуг	2	2	5
<b>Разом</b>		<b>30</b>	<b>28</b>	<b>92</b>

### Самостійна робота здобувачів вищої освіти

Самостійна робота здобувачів вищої освіти є основним засобом засвоєння навчального матеріалу під час позааудиторної навчальної роботи. Самостійна робота здобувачів вищої освіти спрямована на закріплення

теоретичних знань, отриманих здобувачем за час навчання, їх поглиблення, а також набуття та вдосконалення практичних навичок і вмінь відповідно до обраної спеціальності

Виконання здобувачем вищої освіти самостійної роботи передбачає, за необхідності, отримання консультацій або допомоги відповідного фахівця який забезпечує викладання даної навчальної дисципліни у ВНЗ.

Організація самостійної роботи здобувачів вищої освіти передбачає: планування обсягу, змісту, завдань, форм і методів контролю самостійної роботи, розроблення навчально-методичного забезпечення; виконання здобувачем запланованої самостійної роботи; контроль та оцінювання результатів, їх систематизацію, оцінювання ефективності виконання здобувачем самостійної роботи.

### Основні види самостійної роботи здобувача

№ з/п	Вид самостійної роботи	Кількість годин	Терміни виконання	Форма та метод контролю
1	Опрацювання навчального матеріалу (за конспектом лекцій, навчально-методичною і науковою літературою), пошук інформації в бібліотеках, мережі Інтернет, використання баз даних інформаційно-пошукових та довідникових систем	34	щотижнево	Усне опитування
2	Підготовка до аудиторних занять (лекцій, практичних занять)	28	щотижнево	Усне та письмове опитування
3	Підготовка доповідей, презентацій, есе	20	2 рази на семестр	Обговорення, виступ з презентацією, усний захист
4	Підготовка до проміжних та атестаційних контрольних робіт та тестування	10	2 рази на семестр	Тестування у системі СОКРАТ
<b>Разом</b>		<b>92</b>		

Контроль результатів самостійної роботи здобувача вищої освіти може здійснюватися під час лекційних і практичних занять або поза ними у письмовій, усній або змішаній формі з поданням результату самостійної роботи здобувача або у формі тестування.

У випадку реалізації індивідуальної освітньої траєкторії здобувача заняття можуть проводитись за індивідуальним графіком.

## Список основної та додаткової літератури

### Основна:

1. Господарський кодекс України. К. Істина, 2003. 208 с.
2. Про ціни та ціноутворення : Закон України від 03.12.1990 № 507XII Нові закони України. Київ, 1991.
3. Податковий кодекс України Голос України, 2010. № 229-230 (4979-4980).
4. Про захист прав споживачів : Закон України (в ред. від 01.12.2005). URL : [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua)
5. Про обмеження монополізму та недопущення недобросовісної конкуренції у підприємницькій діяльності (з урахуванням змін та доповнень) : Закон України// Галицькі контракти. 1996. № 42.
6. Про рекламу : Закон України // Закон і бізнес. 2002. № 108.
7. Про внесення змін до Закону України «Про рекламу» : Закон України від 11.07.2003 № 1121-IV.
8. Правила побутового обслуговування населення : постанова Кабінету Міністрів України від 04.06.1999 №974 Урядовий кур'єр. 1999. № 34.
9. Мазаракі А.А. Економіка торговельного підприємства : Підруч. для вузів / А.А. Мазаракі та ін. ; під ред. Н.М. Ушакової. Київ: Хрещатик, 1999. 800 с.
10. Маркетинг соціальних послуг: Навч. посіб. / В.Г. Воронкової. Київ: Професіонал, 2008. 576 с.
11. Організація торгівлі: Підручник / В.В. Апопій, І.П. Міщук, В.М. Ребицький, С.І. Рудницький. Київ: Центр навчальної літ., 2021. 616с.
12. Панкратов Ф.Г., Серьогіна Т.К. Комерційна справа. Рівне: Вид. агенція «Вертекс», 2020. 352 с.
13. Теорія та практика торговельного обслуговування: Навч. посіб. / В.В.Апопій, І.П.Міщук, С.І. Рудницький, Ю.М. Хом'як. Київ : Центр навчальної літ., 2005. 496.

### Додаткові:

1. Гаркавенко С.С. Маркетинг : підручник для студентів екон. спец. вищ. навч. закл. 7-ме вид, К. Лібра, 2010. 717 с.
2. Вачевський М.В. Маркетинг у сферах послуг : навч. посіб. М.В. Вачевський. К. ЦУЛ, 2004. 232 с.
3. Шкапова О. М. Маркетинг послуг : навч. посіб. О.М. Шкапова. К. Кондор, 2003. 302 с.
4. Логоша Р.В., Колесник Т.В. Гносеологія поняття «ринок» як основної економічної категорії в контексті множини супутніх економічних категорій. East European Scientific Journal. 2020. №5 (57), part 1. Р. 24 – 32.

### Інтернет-ресурси:

1. Верховна Рада України. <http://www.rada.gov.ua>.
2. Кабінет Міністрів України. URL : <http://www.kmu.gov.ua>.
3. Державна служба статистики України. URL : <http://www.ukrstat.gov.ua>

4. Шевченко Ю.О. Методологічні засади регулювання розвитку сфери послуг України в умовах глобалізації. Ефективна економіка URL:<http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3600>

### **Інформаційні ресурси:**

1. Тестові завдання з навчальної дисципліни «Маркетинг послуг» (внутрішній сайт ВНАУ).
2. Методичні розробки (внутрішній сайт ВНАУ), репозиторій ВНАУ.

### **Контроль і оцінка результатів навчання**

У відповідності до положення “Про порядок оцінювання знань здобувачів вищої освіти у Вінницькому національному аграрному університеті”, розподіл балів між формами організації навчального процесу і видами контрольних заходів: поточний контроль – загальна відповідність заявленим компетентностям за результатами лекційних, практичних занять та самостійної роботи – 50 балів (усний контроль: опитування, бесіди, доповіді, повідомлення на задану тему та ін., індивідуальні завдання, розв’язування задач та ін.); рубіжний контроль (колоквіум у формі тестування) – 10 балів; показники наукової, інноваційної, навчальної, виховної роботи та студентської активності - 10 балів, підсумковий контроль, (іспит в усній або тестовій формі) – 30 балів. Разом: 100 балів. Якщо здобувач протягом семестру за підсумками поточного та рубіжного контролів набрав (отримав) менше половини максимальної оцінки з навчальної дисципліни (менше 35 балів), то він до заліку не допускається. Крім того, обов’язковим при мінімальній кількості балів за підсумками поточного та рубіжного контролів є виконання студентом підсумкової контрольної роботи (колоквіуму).

У кінці семестру, здобувач вищої освіти може набрати до 60% підсумкової оцінки за виконання всіх видів робіт, що виконуються протягом семестру, до 10% за показники наукової, інноваційної, навчальної, виховної роботи та студентської активності і до 30% підсумкової оцінки – за результатами підсумкового контролю.

## Критерії поточного оцінювання знань здобувачів вищої освіти

Вид навчальної діяльності		Бали
<b>Атестація 1</b>		
1	Участь у дискусіях на лекційних заняттях	2
2	Участь у роботі на практичних заняттях	6
3	Виконання домашніх завдань	4
4	Виконання контрольних робіт, тестування	10
5	Індивідуальні та групові творчі завдання (вирішення і письмове оформлення завдань, схем, діаграм, інших робіт графічного характеру; презентації за заданою проблемною тематикою, дослідницькі проекти)	8
<b>Всього за атестацію 1</b>		<b>30</b>
<b>Атестація 2</b>		
6	Участь у дискусіях на лекційних заняттях	2
7	Участь у роботі на практичних заняттях	6
8	Виконання домашніх завдань	4
9	Виконання контрольних робіт, тестування	10
10	Індивідуальні та групові творчі завдання (вирішення і письмове оформлення завдань, схем, діаграм, інших робіт графічного характеру; презентації за заданою проблемною тематикою, дослідницькі проекти)	8
<b>Всього за атестацію 2</b>		<b>30</b>
Показники наукової, інноваційної, навчальної, виховної роботи та студентської активності		<b>10</b>
<b>Підсумкове тестування</b>		<b>30</b>
<b>Разом</b>		<b>100</b>

## Шкала оцінки знань здобувача

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою для екзамену
90 – 100	A	відмінно
82-89	B	добре
75-81	C	
66-74	D	
60-65	E	задовільно
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

## Критерії оцінювання знань здобувачів вищої освіти

Участь у дискусіях на лекційних та практичних заняттях, виконання контрольних робіт, індивідуальні та групові творчі завдання, тестування	Критерії оцінювання
90-100%	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі тестові завдання.
73-89%	Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість тестових завдань.
55-72%	В цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину тестових завдань.
35-54%	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив меншість тестових завдань.
15-34%	Частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки. Правильно вирішив окремі тестові завдання.
0-15%	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань. Не вирішив жодного тестового завдання.