

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ТАВРІЙСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРОТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ДМИТРА МОТОРНОГО**

**Факультет економіки та бізнесу  
Кафедра маркетингу**

**СИЛАБУС  
з навчальної дисципліни  
«Маркетинг послуг»  
(<http://op.tsatu.edu.ua/course/view.php?id=456>)**

Викладач (і) к.е.н., доц. Шквиря Наталя Олександрівна  
<http://www.tsatu.edu.ua/mk/people/shkvyrja-natalija-oleksandrivna/>

Кількість кредитів 4  
Загальна кількість годин 120

**Загальний опис навчальної дисципліни**

**Анотація курсу.** Дисципліна «Маркетинг послуг» спрямована на формування у здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти загальних та фахових компетентностей щодо формування у здобувачів сучасного наукового світогляду та системи спеціальних знань у сфері маркетингу послуг, інструментів їх використання для забезпечення ефективної діяльності підприємств.

Дисципліна зорієнтована на вивчення таких питань, як: ринок послуг та його сегментація; особливості маркетингу у сфері послуг, моделі маркетингу; методи досягнення концентрації в управлінні взаємовідносинами зі споживачами; маркетинговий інструментарій послуг; маркетингові стратегії підприємств на ринку послуг; маркетингова товарна політика підприємств ринку послуг; цінова політика в маркетингу послуг; маркетингова політика розподілу у сфері послуг; Маркетингова комунікаційна політика підприємств сфери послуг; планування та контроль маркетингу сфери послуг.

**Метою** вивчення дисципліни є набуття теоретичних знань та практичних навичок щодо маркетингової діяльності підприємств сфери послуг, методів вивчення ринку послуг, про визначення шляхів та резервів розвитку підприємства сфери послуг в сучасних умовах, опанування теоретичними основами та практичними навичками щодо формування і використання комплексу маркетингу підприємствами сфери послуг.

**Завдання** дисципліни: ознайомлення з принципами постановки цілей та завдань для підприємства; розробка прикладних аспектів формування системи маркетингової інформації; вивчення етапів стратегічного та тактичного планування; розвиток навичок виділення цільової аудиторії та здійснення позиціонування; ознайомлення з методами планування різних аспектів

діяльності підприємства на ринку; ознайомлення з методами визначення ефективності маркетингової діяльності; розвиток аналітичних навичок для оцінки досвіду вітчизняних та зарубіжних підприємств для здійснення бенчмаркінгу.

### Результати навчання (компетентності)

Компетентності, які здобувач набуває в результаті вивчення дисципліни

| Спеціальність            | Загальні компетентності (ЗК)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Спеціальні (фахові) компетентності (ФК)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Результати навчання (РН)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 242 «Туризм і рекреація» | ЗК04. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу.<br>ЗК05. Прагнення до збереження навколишнього середовища.<br>ЗК06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.<br>ЗК07. Здатність працювати в міжнародному контексті.<br>ЗК08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.<br>ЗК09. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми. | ФК1. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності.<br>ФК2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.<br>ФК7. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту.<br>ФК8. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.<br>ФК9. Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах.<br>ФК10. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал.<br>ФК11. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку.<br>ФК12. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.<br>ФК 13 Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації. | РН6. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.<br>РН7. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.<br>РН9. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.<br>РН12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.<br>РН14. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.<br>РН20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.<br>РН21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності. |

### **Орієнтовний перелік тем лекцій**

1. Сфера послуг та її характеристики.
2. Ринок послуг та його сегментація.
3. Особливості маркетингу у сфері послуг. Моделі маркетингу
4. Методи досягнення концентрації в управлінні взаємовідносинами зі споживачами.
5. Маркетинговий інструментарій послуг.
6. Маркетингові стратегії підприємств на ринку послуг.
7. Маркетингова товарна політика підприємств ринку послуг.
8. Цінова політика в маркетингу послуг.
9. Маркетингова політика розподілу у сфері послуг.
10. Маркетингова комунікаційна політика підприємств сфери послуг.
11. Планування та контроль маркетингу сфери послуг.

### **Орієнтовний перелік тем практичних занять**

1. Сфера послуг та її характеристики
2. Сегментація ринку туристичних послуг
3. Особливості маркетингу у сфері послуг. Моделі маркетингу
4. Дослідження поведінки споживачів туристичних послуг
5. Методи оцінки конкурентоздатності підприємств туристичного бізнесу
6. Маркетингові дослідження підприємств туристичного бізнесу
7. Методи оцінки конкурентоздатності підприємств туристичного бізнесу
8. Розробка маркетингової стратегії підприємств туристичного бізнесу
9. Маркетингова товарна політика підприємств ринку туристичних послуг
10. Розрахунок ціни туристичного продукту
11. Маркетингова політика розподілу у сфері туристичних послуг
12. Планування та контроль маркетингу сфери туристичних послуг

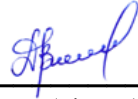
### **Політика курсу**

- ✓ Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За пропуски занять без поважної причини здобувач вищої освіти буде неатестований з даної дисципліни. Усі пропущені заняття мають бути відпрацьовані під час консультацій або на Освітньому порталі університету.
- ✓ Через об'єктивні причини (наприклад, карантин, хвороба, участь у конференції, науковому проекті, міжнародному стажуванні) навчання може відбуватись в on-line формі на Освітньому порталі ТДАТУ з використанням системи Moodle або за посередництва інших інформаційно-комунікаційних платформ чи технологій за погодженням із викладачем курсу.
- ✓ Списування під час виконання контрольних заходів, диференційованого заліку та екзамену заборонені, зокрема із використанням мобільних гаджетів, комунікаційних засобів тощо.
- ✓ Презентації та виступи мають бути авторськими (оригінальними).
- ✓ Здобувач вищої освіти повинен дотримуватися академічної етики: виявляти дисциплінованість, вихованість, доброзичливість, чесність, відповідальність, дбайливо ставитись до обладнання та книжкового фонду ТДАТУ, виконувати графік освітнього процесу.

### **Рекомендована література**

1. Іванова Л. О. Маркетинг послуг. Львів: Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. 508 с
2. Мальська, М. П. Основи маркетингу в туризмі : підруч. / М. П. Мальська, Н. Л. Мандюк. К. : ЦУЛ, 2016. 336 с.
3. Мальченко В. М. Маркетинг послуг: Навч. посіб. К.: КНЕУ, 2016. 360 с.
4. Маркетинг в туризмі : Навчальний посібник. / С. М. Цвілий, Т. С. Кукліна, В. М. Зайцева. Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2022. 260 с.
5. Шканова О. М. Маркетинг послуг навчальний посібник. К. Кондор, 2019. 304 с.

**Гарант освітньої програми**



(підпис)

**Валентина ДЕМКО**