



Силабус навчальної дисципліни
«Маркетинг-менеджмент у сфері послуг»

Спеціальність	075 «Маркетинг»
Освітня програма	075 «Маркетинг»
Освітній рівень	Третій (освітньо-науковий) рівень вищої освіти
Статус дисципліни	Вибіркова
Мова викладання	Українська
Курс / семестр	2 семестр
Кількість кредитів ЄКТС	5
Розподіл за видами занять та годинами навчання	Лекції – 20 год. Практичні (семінарські) – 10 год. Лабораторні – 10 год. Самостійна робота – 110 год.
Форма підсумкового контролю	Залік
Кафедра	Маркетингу, 1 корпус, 4 пов., кімн. 413, +38 (057) 702-02-65 (366), сайт кафедри http://www.dom.hneu.edu.ua/
Викладач (-і)	Рожко Віктор Іванович, к.е.н., доцент кафедри маркетингу
Контактна інформація викладача (-ів)	vrozko78@gmail.com
Дні занять	Лекція: згідно діючого розкладу занять Практичні: згідно діючого розкладу занять Лабораторні: згідно діючого розкладу занять
Консультації	На кафедрі маркетингу, очні, відповідно до графіку консультацій, індивідуальні
<i>Мета навчальної дисципліни є формування у здобувачів компетентностей щодо управлінської діяльності та практичних навичок застосування їх у сфері послуг.</i>	
Передумови для навчання	
Перелік попередньо прослуханих дисциплін: Маркетинг, Менеджмент, Маркетингові комунікації, Рекламний менеджмент, Стратегічний маркетинг, Менеджмент якості Менеджмент, маркетинг, Управління каналами розподілу.	
Зміст навчальної дисципліни	
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи маркетинг-менеджменту у сфері послуг	
Тема 1. Особливості й основні проблеми маркетинг-менеджменту у сфері послуг	
Тема 2. 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	
Мультимедійний проектор	



Система оцінювання результатів навчання

Система оцінювання сформованих компетентностей враховує види занять, які передбачають лекційні, семінарські, практичні заняття, а також виконання самостійної роботи. Оцінювання сформованих компетентностей у студентів здійснюється за накопичувальною 100-бальною системою. Поточний контроль, що здійснюється протягом семестру під час проведення практичних (семінарських) занять та самостійної роботи оцінюється сумою набраних балів. Максимально можлива кількість балів за поточний та підсумковий контроль упродовж семестру – 100 та мінімально можлива кількість балів, – 60.

Поточний контроль включає наступні контрольні заходи: завдання за темами; поточні контрольні роботи; презентації за темами та написання есе.

Більш детальна інформація щодо оцінювання та накопичування балів з навчальної дисципліни наведена у робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

Політики навчальної дисципліни

Викладання навчальної дисципліни ґрунтується на засадах академічної доброчесності. Порушеннями академічної доброчесності вважаються: академічний плагіат, фабрикація, фальсифікація, списування, обман, хабарництво, необ'єктивне оцінювання. За порушення академічної доброчесності здобувачі освіти притягуються до такої академічної відповідальності: повторне проходження оцінювання відповідного виду навчальної роботи

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 «27» червня 2022 р. Протокол №15