**«МАРКЕТИНГ ПОСЛУГ»**

**Факультет економіки та менеджменту, кафедра маркетингу,**

**маркетинг, бакалавр, 4-й курс**

Бабич Леся Володимирівна, e-mail: lesjbabutch@gmail.com

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ з/п** | **Тема** | **Анотація** | **Інтернет-ресурс** |
| **ЛЕКЦІЙНИЙ КУРС** | | | |
| **1** | Ринок послуг, специфіка його формування та дослідження | Сутність поняття “ринок послуг”. Особливості та сучасні аспекти функціонування ринку послуг. Компактний ринок. Дисперсний ринок. Швидкість обороту капіталу. Динамічність ринкових процесів. Чутливість до змін ринкової кон’юнктури. Особливості маркетингових досліджень ринку послуг. Фактори, що впливають на формування попиту на ринку послуг. Сегментація ринку послуг. Критерії сегментування ринку послуг. Позиціонування послуг. | <https://pidruchniki.com/14751206/menedzhment/osoblivosti_rinku_poslug>  <https://pidruchniki.com/15080906/menedzhment/rinok_poslug_ukrayini>  <https://stud.com.ua/149744/marketing/segmentatsiya_rinku>  <https://www.twirpx.com/file/130423/> |
| **2** | Формування послуги на сучасному ринку | Особливості планування і створення послуги. Природа пропозиції послуги. Моделі розширеного продукту послуги. Молекулярна модель Л. Шостак. Проектування послуги. Структурні схеми, їх характеристика і застосування. Процес розробки нової послуги. Сім категорій нових послуг. Матеріальні товари як джерело нових послуг. | <https://www.twirpx.com/file/109340/>  <https://www.twirpx.com/file/130423/> |
| **3** | Суть та специфіка комплексу маркетингу сервісного підприємства | Складові маркетингового комплексу у сфері послуг. Товарна політика в маркетингу послуг та її особливості. Основні товарні стратегії. Інноваційна товарна політика.  Специфіка ціноутворення у сфері послуг. Методи ціноутворення. Цінові стратегії у сфері послуг. Роль, завдання, та особливості використання комплексу маркетингових комунікацій сервісного підприємства, переваги та недоліки окремих його елементів. | <https://www.twirpx.com/file/109340/>  [http://eclib.atwebpages.com/%D0%BC%D0%B0%D1%80](http://eclib.atwebpages.com/%D0%BC%D0%B0%D1%80%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3-%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3-%D1%82%D0%BA%D0%B0%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE.html)  <https://www.twirpx.com/file/130423/> |
| **4** | Планування маркетингу та організація надання конкурентоспроможних послуг | Планування маркетингу у сфері послуг. Структура та зміст плану маркетингу. Розробка бюджету маркетингу послуг. Метод поточних витрат. Метод конкурентного паритету. Метод відсотка від товарообігу (прибутку). Цільовий метод. Управління сервісними продуктами. Управління попитом на послуги. Вирівнювання попиту та підвищення гнучкості пропозиції. Управління якістю послуг. Політика управління обслуговуючим персоналом. Управління скаргами споживачів. Аналіз та контроль рівня виконання послуги. | <https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream-download/123456789/29486/3/Vesperis_quality.pdf>  <https://www.twirpx.com/file/109340/>  <https://www.twirpx.com/file/130423/> |
| **5** | Маркетинг інформаційно-консультаційних послуг в аграрному секторі економіки | Поняття «інформація», її сутність та економічний зміст. Консультаційна послуга та її характеристики. Класифікація консалтингових послуг. Специфіка інформаційно-консультаційного процесу в сільському господарстві. Зміст, завдання та особливості маркетингу консалтингових послуг. | <https://studme.com.ua/14170120/menedzhment/harakteristika_ponyatiy_konsultirovanie_konsultatsionnye_uslugi.htm#345>  <https://studme.com.ua/14051003/menedzhment/rynok_konsultatsionnyh_uslug.htm#372>  <https://studme.com.ua/15341220/menedzhment/upravlenie_kachestvom_konsultatsionnyh_uslug.htm#433>  <https://stud.com.ua/3056/menedzhment/klasifikatsiya_konsultatsiynih_poslug>  <http://agroua.net/advisory/standardmethod/index.php?docid=33> |
| **6** | Маркетинг ветеринарних послуг | Ветеринарна послуга в системі ринкових відносин. Сутність ветеринарної послуги та її характеристики. Особливості використання маркетингу у сфері ветеринарного обслуговування. | [file:///C:/Users/%D0%9B%D0%B5%D1%81%D1%8F/Downloads/nvlnu\_2012\_14\_2(4)\_\_19%20(1).pdf](file:///C:\Users\%D0%9B%D0%B5%D1%81%D1%8F\Downloads\nvlnu_2012_14_2(4)__19%20(1).pdf)  <https://cyberleninka.ru/article/n/marketing-principles-for-the-formation-of-veterinary-services/viewer> |
| **7** | Маркетинг сільського зеленого туризму | Поняття сільського зеленого туризму. Послуги сільського зеленого туризму, їх особливості та складові. Особливості використання маркетингового інструментарію у сфері сільського зеленого туризму. | <https://pidruchniki.com/1584072018894/turizm/marketing_turistichnih_poslug>  <https://www.pdaa.edu.ua/sites/default/files/nppdaa/4.1/317.pdf>  <http://mmi.fem.sumdu.edu.ua/journals/2017/2/369-381>  <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/44575/2/2018n892_Fihun_N_V-The_concept_of_marketing_222-227.pdf> |
| **САМОСТІЙНА РОБОТА** | | | |
| **1** | Ринок послуг, специфіка його формування та дослідження | Споживчі ризики на ринку послуг та методи їх зменшення. Стратегії охоплення ринку послуг та фактори, що впливають на їх вибір. | <https://pidruchniki.com/15080906/menedzhment/rinok_poslug_ukrayini>  <https://buklib.net/books/24014/> |
| **2** | Формування послуги на сучасному ринку | Додаткові послуги та їх роль у сфері обслуговування. Ідентифікація та класифікація додаткових послуг.«Квітка послуги». Вісім категорій додаткових послуг та їх характеристика. Значення та роль додаткових послуг у процесі обслуговування. | <https://www.twirpx.com/file/109340/> |
| **3** | Суть та специфіка комплексу маркетингу сервісного підприємства | Ідентифікація змісту та вимірювання якості послуги. Якість послуги та підходи до визначення її сутності. Критерії оцінки якості послуги. Методи вимірювання якості послуги. Модель Gap. Інструмент SERVQUAL. Визначення «зони толерантності». | <https://www.twirpx.com/file/109340/>  <https://www.twirpx.com/file/109340/> |
| **4** | Планування маркетингу та організація надання конкурентоспроможних послуг | Франчайзинг у сфері послуг.Сутність франчайзингу та його види. Особливості сервісного франчайзингу. Перспективи розвитку сервісного франчайзингу в Україні. | <https://pidruchniki.com/19981012/ekonomika/sutnist_franchayzingu_yogo_vidi_formi>  <http://www.rusnauka.com/19_DSN_2010/Economics/64805.doc.htm>  <http://ena.lp.edu.ua/bitstream/ntb/29950/1/16_87-91.pdf> |
| **5** | Маркетинг інформаційно-консультаційних послуг в аграрному секторі економіки | Світовий досвід впровадження інформаційно-консультаційної підтримки агровиробників. Моделі організації інформаційно-консультаційних служб, їх переваги і недоліки. Передумови та перспективи становлення агроконсалтингового обслуговування в Україні. | <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=107>  <http://www.agrosvit.info/pdf/21_2016/8.pdf>  [file:///C:/Users/%D0%9B%D0%B5%D1%81%D1%8F/Downloads/evzdia\_2018\_2\_11.pdf](file:///C:\Users\%D0%9B%D0%B5%D1%81%D1%8F\Downloads\evzdia_2018_2_11.pdf)  <http://ird.gov.ua/sep/sep20136(104)/sep20136(104)_281_KovalIV.pdf> |
| **6** | Маркетинг ветеринарних послуг | Сучасний стан та перспективи розвитку ринку ветеринарних послуг в Україні. Становлення підприємницької діяльності у сфері ветеринарного обслуговування. Зарубіжний досвід функціонування системи ветеринарного обслуговування. Зарубіжний досвіт використання інструментів маркетингу у сфері ветеринарного обслуговування. | <http://dspace.pdaa.edu.ua:8080/bitstream/123456789/5803/1/vddau_2017_4_19_copy.pdf>  <https://core.ac.uk/download/pdf/14714147.pdf>  <http://ir.znau.edu.ua/bitstream/123456789/1590/1/Cooperative_marketing_313-317.pdf>  <http://www.rusnauka.com/27_NII_2010/Economics/71757.doc.htm> |
| **7** | Маркетинг сільського зеленого туризму | Перспективи розвитку сільського зеленого туризму в Україні. Європейський досвід організації сільського зеленого туризму. | <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4021>  <http://www.economyandsociety.in.ua/journal/9_ukr/133.pdf> |