**Маркетинг соціальних послуг**

**Викладач:** *кандидат політичних наук, Венгер Ольга Миколаївна*

**Кафедра:** *Менеджменту організацій та управління проектами ІННІ ЗНУ, ауд. л326*

**E-mail:** *vengerolya14@gmail.com*

**Телефон:**

**Інші засоби зв’язку:** *Viber (095-50-38-091), Moodle(форум курсу, приватні посилання)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Освітня програма, рівень вищої освіти** | | Менеджмент  бакалавр | | | | | |
| **Статус дисципліни** | | Нормативна | | | | | |
| **Кредити ECTS** | 5 | **Навч. рік** | 2021-22 | **Рік навчання** | **4** | **Тижні** | 14 |
| **Кількість годин** | 150 | **Кількість змістових модулів[[1]](#footnote-1)** | | 8 | **Лекційні заняття –**42  **Практичні заняття –**28  **Самостійна робота –** 80 | | |
| **Вид контролю** | *Залік* | | | |  | | |
| **Посилання на курс в Moodle** | | | moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=8870 | | | | |
| **Консультації:** | | | *кількість на тиждень, тривалість, формат (за розкладом, за домовленістю, особисто чи дистанційно)* | | | | |

**ОПИС КУРСУ**

Курс «Маркетинг соціальних послуг » має на меті дати студентові уявлення про феномен соціальних послуг, про основні поняття та моделі маркетингового процесу надання соціальних послуг, про особливості спеціальних форм соціальних послуг та механізмів їх отримання.

Об'єктивною закономірністю сучасного розвитку світової цивілізації є пріоритет соціальних аспектів, сукупність явиш, тенденцій і пропорцій, що формуються в соціальній сфері. Економічна парадигма, що панувала протягом десятиліть у вітчизняній і зарубіжній управлінських системах, зосереджувала увагу переважно на матеріально-речових аспектах проблеми, відводячи їм роль домінанти суспільного розвитку. Утвердилася думка, що саме економічне зростання і економічний розвиток с запорукою забезпечення зростаючих людських потреб в контексті сталого розвитку суспільства. Як доказ розглядається зростання рівня добробуту в ряді суспільних систем, що активно економічно розвиваються. Проте на сучасному етапі "суто економічна" ідеологія почала втрачати свої лідируючі позиції. Був узагальнений досвід досить великої кількості країн, який свідчить, що швидке економічне зростання не дозволяє іноді задовольнити навіть основні матеріальні потреби значної частини населення, створити сприятливий соціально-духовний клімат, вирішити проблеми культури, моральності, суспільної етики.

Метою даного курсу є формування у студента комплексних знань у сфері маркетингу соціальних послуг. Цей курс дозволить слухачам сформувати та розвинути спеціальні компетентності в галузі маркетингу соціальних послуг, що дасть можливість створювати та організовувати ефективні системи надання соціальних послуг в процесі управління.

**ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ**

**У разі успішного завершення курсу студент зможе:**

* застосовувати сучасні маркетингові технології для забезпечення ефективної надання соціальних послуг;
* користуватися методологічним інструментарієм маркетингу для впровадження дієвих механізмів надання соціальних послуг на практиці;
* використовувати ефективні методи маркетингової комунікації дотримуючись правил етики ділового спілкування;
* вирішувати конфлікти та долати комунікативні бар’єри в сфері надання соціальних послуг;
* аналізувати процеси, що відбуваються в комунікативному просторі;
* вибирати адекватну стратегію, методи і технологію ефективного спілкування в сфері надання соціальних послуг в залежності від ситуації.

**ОСНОВНІ НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ**

1. Воронкова, В. Г., Беліченко А.Г., Попов О.М., Кіндратець О.М. та ін. Маркетинг соціальних послуг : Для бакалаврів ЗДІА спец. 6.030601 "МОе" : конспект лекцій. Запоріжжя : ЗДІА, 2008. 239 c.
2. Воронкова В.Г. Маркетинг соціальних послуг : навч. посібник для внз / ред. В. Г. Воронкова. М-во освіти і науки України. К. : Професіонал, 2008. 575 c.
3. Швець Л. М. Маркетинг соціальних послуг : метод. вказівки до виконання контрольних робіт для студ. ден. та заоч. форм навчання. Запоріжжя : ЗДІА, 2014. 22 c.
4. Презентаційні лекцій, плани семінарських занять, методичні рекомендації до виконання індивідуальних завдань розміщені на платформі Moodle:

**КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ**

***Поточні контрольні заходи (max. 60):***

* Усне опитування і обговорення основних теоретичних питань зазначених в планах семінарських занять.
* Короткі тести за пройденим матеріалом.
* Робота у групі над розв’язанням практичного завдання, поставленого викладачем, підготовка та обговорення на практичному занятті доповідей з тематики за планом практичних занять.

***Підсумкові контрольні заходи (max.40):***

***Теоретичний підсумковий контроль*** –тести по 20 балів

***Підсумкове практичне завдання передбачає виконання індивідуального письмового завдання*** (один раз на семестр – наприкінці четвертого змістового модуля). Виконання індивідуального завдання дозволяє студенту всебічно й більш поглиблено засвоїти курс, придбати навички роботи з навчальною літературою та нормативно-законодавчими документами, правильно аргументувати й грамотно викладати вивчений матеріал.

Індивідуальне письмове завдання виконується у вигляді реферату і включає в себе перелік питань та практичних завдань згідно з планом практичних завдань у розділі «Індивідуальне письмове завдання» та передбачає теоретичну й практичну частини. У теоретичній частині студент повинен дати відповіді на одне запитання. Відповіді повинні бути конкретними і одночасно охоплювати сутність поставлених запитань. Обсяг до 6 сторінок А4. Times New Roman, 14 pt, 1,5 інтервал.(*max. 10 балів).*

До практичної частини належить аналіз бізнес-ситуації та обґрунтування бачення студента можливих шляхів вирішення проблемних питань. Розв’язання задачі обов’язково супроводжується докладними поясненнями, розкриваючи зміст кожної дії. .(*max. 10 балів)*

***Критерії оцінювання :***

1. завдання виконано у повному обсязі, без стилістичних, орфографічних і граматичних помилок, використана професійна лексика, словниковий запас різноманітний і релевантний, презентація відповідає змісту проєкту, логічно ілюструє його – 20-15 балів;
2. 2) завдання виконано частково, з лексичними, орфографічними і граматичними помилками, презентація не відображає зміст проєкту в повному обсязі, частково ілюструє його – 14-8 балів; 3
3. ) завдання виконано з великою кількістю помилок, словниковий запас одноманітний, презентація або не відповідає змісту проєкту, або взагалі відсутня – 0-7 балів.

**РОЗКЛАД КУРСУ ЗА ТЕМАМИ І КОНТРОЛЬНІ ЗАВДАННЯ**

**Шкала оцінювання: національна та ECTS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| За шкалоюECTS | За шкалою університету | За національною шкалою | |
| Екзамен | Залік |
| A | 90 – 100 (відмінно) | 5 (відмінно) | Зараховано |
| B | 85 – 89 (дуже добре) | 4 (добре) |
| C | 75 – 84 (добре) |
| D | 70 – 74 (задовільно) | 3 (задовільно) |
| E | 60 – 69 (достатньо) |
| FX | 35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання) | 2 (незадовільно) | Не зараховано |
| F | 1 – 34 (незадовільно – з обов’язковим повторним курсом) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Контрольний захід** | | **Термін виконання** | **% від загальної оцінки** |
| **Поточний контроль (max 60%)** | |  |  |
| Змістовий модуль 1 (розділ 1) | Вид теоретичного завдання (опитування.) | Семінар 1 | 4 |
| Тиждень 2 |
| Вид практичного завдання (обговорення доповідей з тематики лекційного матеріалу) | Семінар 1 | 5 |
| Тиждень 2 |
| Змістовий модуль 2 (розділ 2) | Вид теоретичного завдання (тестування, опитування) | Семінар 2,3 | 7 |
| Тиждень 4,6 |
| Вид практичного завдання (обговорення доповідей з тематики лекційного матеріалу, аналіз бізнес -ситуацій) | Семінар 2,3 | 10 |
| Тиждень 4,6 |
| Змістовий модуль 3 (розділ 3) | Вид теоретичного завдання (тестування, опитування) | Семінар 4,5 | 7 |
| Тиждень 8,10 |
| Вид практичного завдання (обговорення доповідей з тематики лекційного матеріалу, аналіз бізнес -ситуацій) | Семінар 4,5 | 10 |
| Тиждень 8,10 |
| Змістовий модуль 4 (розділ 4) | Вид теоретичного завдання (тестування, опитування) | Семінар 6,7 | 7 |
| Тиждень 12,14 |
| Вид практичного завдання (обговорення доповідей з тематики лекційного матеріалу, аналіз бізнес -ситуацій) | Семінар 6,7 | 10 |
| Тиждень 12,14 |
| **Підсумковий контроль (max 40%)** | |  |  |
| Підсумкове теоретичне завдання | |  | 20 |
| Підсумкове практичне завдання | |  | 20 |
| **Разом** | |  | **100** |

**ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА**

1. Воронкова, В. Г., Беліченко А.Г., Попов О.М., Кіндратець О.М. та ін. Маркетинг соціальних послуг : Для бакалаврів ЗДІА спец. 6.030601 "МОе" : конспект лекцій. Запоріжжя : ЗДІА, 2008. 239 c.
2. Воронкова В.Г. Маркетинг соціальних послуг : навч. посібник для внз / ред. В. Г. Воронкова. М-во освіти і науки України. К. : Професіонал, 2008. 575 c.
3. Швець Л. М. Маркетинг соціальних послуг : метод. вказівки до виконання контрольних робіт для студ. ден. та заоч. форм навчання. Запоріжжя : ЗДІА, 2014. 22 c.
4. Воронкова В. Г. Етика ділового спілкування: Для бакалаврів ЗДІА спец. 6.030601 "МОе" : конспект лекцій ЗДІА. Запоріжжя : ЗДІА, 2008. 176 c.
5. Воронкова В. Г., Беліченко А. Г., Мельник В. В., Ажажа М. А.. Етика ділового спілкування: навч. посібник для внз. Львів : Магнолія 2006, 2009. 310 c.

**РЕГУЛЯЦІЇ І ПОЛІТИКИ КУРСУ[[2]](#footnote-2)**

**Відвідування занять. Регуляція пропусків.**

Відвідування усіх занять є обов’язковим. Пропуски можливі лише з поважної причини. Відпрацювання пропущених занять має бути регулярним за домовленістю з викладачем у години консультацій.

Студенти, які за певних обставин не можуть відвідувати практичні заняття регулярно, мусять впродовж тижня узгодити із викладачем графік індивідуального відпрацювання пропущених занять. Окремі пропущенні завдання мають бути відпрацьовані на найближчій консультації впродовж тижня після пропуску. Відпрацювання занять здійснюється усно у формі співбесіди за питаннями, визначеними планом заняття. В окремих випадках дозволяється письмове відпрацювання шляхом виконання індивідуального письмового завдання.

**Політика академічної доброчесності**

Кожний студент зобов’язаний дотримуватися принципів академічної доброчесності. Письмові завдання з використанням часткових або повнотекстових запозичень з інших робіт без зазначення авторства – це *плагіат*. Використання будь-якої інформації (текст, фото, ілюстрації тощо) мають бути правильно процитовані з посиланням на автора! Якщо ви не впевнені, що таке плагіат, фабрикація, фальсифікація, порадьтеся з викладачем. До студентів, у роботах яких буде виявлено списування, плагіат чи інші прояви недоброчесної поведінки можуть бути застосовані різні дисциплінарні заходи (див. посилання на Кодекс академічної доброчесності ЗНУ в додатку до силабусу).

**Використання комп’ютерів/телефонів на занятті**

Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекційних та практичних занять дозволяється виключно у навчальних цілях (для уточнення певних даних, перевірки правопису, отримання довідкової інформації тощо). Будь ласка, не забувайте активувати режим «без звуку» до початку заняття.

Під час виконання заходів контролю (термінологічних диктантів, контрольних робіт, іспитів) використання гаджетів заборонено. У разі порушення цієї заборони роботу буде анульовано без права перескладання.

**Комунікація**

Очікується, що студенти перевірятимуть свою електронну пошту і сторінку дисципліни в Moodle та реагуватимуть своєчасно. Всі робочі оголошення можуть надсилатися через старосту, на електронну на пошту та розміщуватимуться в Moodle. Будь ласка, перевіряйте повідомлення вчасно.

***ДОДАТОК ДО СИЛАБУСУ ЗНУ – 2020-2021 рр.***

***ГРАФІК НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ 2020-2021 н. р.*** *(посилання на сторінку сайту ЗНУ)*

***АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ.*** Студенти і викладачі Запорізького національного університету несуть персональну відповідальність за дотримання принципів академічної доброчесності, затверджених ***Кодексом академічної доброчесності ЗНУ*:** <https://tinyurl.com/ya6yk4ad>. *Декларація академічної доброчесності здобувача вищої освіти* (додається в обов’язковому порядку до письмових кваліфікаційних робіт, виконаних здобувачем, та засвідчується особистим підписом): <https://tinyurl.com/y6wzzlu3>.

***НАВЧАЛЬНИЙ ПРОЦЕС ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ.*** Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмінь (атестації, заліки, іспити та інші форми контролю) є невід’ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до *Положення про організацію та методику проведення поточного та підсумкового семестрового контролю навчання студентів ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9tve4lk>**.**

***ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН, ВІДРАХУВАННЯ.*** Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (в тому числі проходження практики чи виконання курсової роботи) за результатами однієї екзаменаційної сесії є підставою для надання студенту права на повторне вивчення зазначених навчальних дисциплін. Порядок повторного вивчення визначається *Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9pkmmp5>. Підстави та процедури відрахування студентів, у тому числі за невиконання навчального плану, регламентуються *Положенням про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/ycds57la>.

***НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА.*** Порядок зарахування результатів навчання, підтверджених сертифікатами, свідоцтвами, іншими документами, здобутими поза основним місцем навчання, регулюється *Положенням про порядок визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті*: <https://tinyurl.com/y8gbt4xs>.

***ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ.*** Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов’язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під час навчання, регламентуються *Положенням про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/ycyfws9v>. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до: *Положення про порядок призначення і виплати академічних стипендій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/yd6bq6p9>; *Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9r5dpwh>.

***ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА.*** Телефон довіри практичного психолога (061)228-15-84 (щоденно з 9 до 21).

***ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ.*** Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції (Воронков В. В., 1 корп., 29 каб., тел. +38 (061) 289-14-18).

***РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ.*** Центральні входи усіх навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається черговими охоронцями навчальних корпусів. Якщо вам потрібна спеціалізована допомога, будь-ласка, зателефонуйте (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: <https://tinyurl.com/ydhcsagx>.

***РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ. Наукова бібліотека***: <http://library.znu.edu.ua>. Графік роботи абонементів: понеділок – п`ятниця з 08.00 до 17.00; субота з 09.00 до 15.00.

***ЕЛЕКТРОННЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ (MOODLE): https://moodle.znu.edu.ua***

Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресами:

· для студентів ЗНУ - moodle.znu@gmail.com, Савченко Тетяна Володимирівна

· для студентів Інженерного інституту ЗНУ - alexvask54@gmail.com, Василенко Олексій Володимирович

У листі вкажіть: прізвище, ім'я, по-батькові українською мовою; шифр групи; електронну адресу.

Якщо ви вказували електронну адресу в профілі системи Moodle ЗНУ, то використовуйте посилання для відновлення паролю https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=133015.

***Центр інтенсивного вивчення іноземних мов***: http://sites.znu.edu.ua/child-advance/

***Центр німецької мови, партнер Гете-інституту***: https://www.znu.edu.ua/ukr/edu/ocznu/nim

***Школа Конфуція (вивчення китайської мови)***: http://sites.znu.edu.ua/confucius

1. **1 змістовий модуль = 15 годин (0,5 кредита EСTS)** [↑](#footnote-ref-1)
2. *Тут зазначається все, що важливо для курсу: наприклад, умови допуску до лабораторій, реактивів тощо. Викладач сам вирішує, що треба знати студенту для успішного проходження курсу!* [↑](#footnote-ref-2)