

**ПРОБЛЕМНА ГРУПА**  
**МАРКЕТИНГ В СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ**  
**на 2022-2023 навчальний рік**  
**(керівник – к.е.н., доцент Цвілий С.М.)**

Обґрунтування

1. Наукова проблемна група «Маркетинг в сфері обслуговування» – це група здобувачів вищої освіти НУ «Запорізька політехніка», які спільно працюють над вирішенням тієї чи іншої наукової проблеми під керівництвом доцента Цвілого С.М.

2. До роботи в науковій проблемній групі залучаються здобувачі спеціальностей 241 Готельно-ресторанна справа та 242 Туризм галузі знань 24 Сфера обслуговування, а також інші зацікавлені особи, які виявили схильність до самостійної творчої науково-дослідної роботи, з метою дослідження конкретно визначеної наукової проблеми.

3. Діяльність наукової проблемної групи пов'язана з напрямком наукових досліджень кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу Національного університету «Запорізька політехніка» у відповідності з планом науково-дослідної роботи «Інноваційний розвиток туризму та готельно-ресторанного господарства» (0121U113800).

4. Діяльність наукової проблемної групи здійснюється відповідно до Законів України «Про вищу освіту», «Про освіту», «Про наукову та науково-технічну діяльність», відповідних нормативних документів, а також згідно Положення про організацію освітнього процесу в НУ «Запорізька політехніка», наказ ректора № 507 від 10.12.2021 р. ([https://zp.edu.ua/uploads/dept\\_nm/Nakaz\\_N507\\_vid\\_10.12.21.pdf](https://zp.edu.ua/uploads/dept_nm/Nakaz_N507_vid_10.12.21.pdf)).

Мета та завдання

1. Наукова проблемна група «Маркетинг в сфері обслуговування» створена з метою організації наукової діяльності та залучення осіб до виконання науково-дослідних робіт, розвитку наукового мислення і творчого підходу до вирішення теоретичних і прикладних проблем, слугує однією з основних форм діяльності наукового товариства університету.

2. Основні завдання, що ставляться перед науковою проблемною групою:

- поглиблене вивчення досягнень сучасної науки в галузі «Сфера обслуговування», впровадження їх в практику діяльності підприємств сфери туризму та гостинності;
- розвиток навичок самостійної творчої пошукової роботи здобувачів вищої освіти, накопичення досвіду проведення наукових досліджень;
- виховання творчого ставлення до наукового пошуку;
- потягу до самоосвіти, підвищення власної наукової активності;
- застосування результатів наукових досліджень, розробка рекомендацій щодо їх реалізації у практику функціонування підприємств галузі на рівні Запорізької області;
- сприяння вдосконаленню навчально-виховного процесу Національному університеті «Запорізька політехніка», застосуванню сучасних прийомів, методів навчання;
- підвищення рівня фахової майстерності членів проблемної групи;
- сприяння самовираженню особистості студентів у процесі професійної підготовки.

Результати

1. Результати діяльності наукової проблемної групи «Маркетинг в сфері обслуговування» за підсумками року заслуховуються та обговорюються.

2. Результатом наукової роботи у складі проблемної наукової групи мають бути наукові публікації, заявки на винахід, доповіді на наукових і науково-практичних конференціях, творчі звіти, участь у олімпіадах та конкурсах наукових робіт університетського, регіонального, всеукраїнського та міжнародного рівнів.

### Склад

1. Склад наукової проблемної групи «Маркетинг в сфері обслуговування» визначено у кількості 17 осіб, з яких 1 особа – керівник, 16 осіб – здобувачі вищої освіти, а саме:

- Алещенко Кірілл Олександрович (МТЕ-110);
- Дьяченко Олександра Денисіна (МТЕ-110);
- Шаповалова Аліна Андріївна (МТЕ-110);
- Глотов Назар Анатолійович (МТЕ-112);
- Дзяпка Андрій Миколайович (МТЕ-112);
- Чебутасв Владислав Андрійович (МТЕ-142м);
- Базюк Анастасія Степанівна (МТЕ-119);
- Златєва Анастасія Сергіївна (МТЕ-119);
- Передерій Олександра Григорівна (МТЕ-119);
- Лисиця Вероніка Сергіївна (МТЕ-139);
- Москаленко Артем Дмитрович (МТЕ-149);
- Сокол Каріна Миколаївна (МТЕ-410);
- Безугла Кристина Василівна (МТЕ-419);
- Дзюба Оксана Олександрівна (МТЕ-419);
- Дрьоміна Яна Євгенівна (МТЕ-419);
- Сьоміна Марія Олександрівна (МТЕ-419);
- Цвілий Сергій Миколайович (науковий керівник).

2. Членство на вступ до проблемної групи «Маркетинг в сфері обслуговування» обґрунтовується письмовою заявою. Про намір виходу зі складу наукової групи будь-який з її членів повинен повідомити не менше за 10 робочих днів (заява на вступ анулюється).

### Наукові напрямки

На 2022-2023 навчальний рік заплановані такі напрямки роботи проблемної групи.

1. Специфіка маркетингу послуг в післявоєнному періоді.
2. Управління контактами в процесі обслуговування споживачів.
3. Робота зі скаргами споживачів.
4. Створення комплексних сервісних продуктів та зростання цінності.
5. Стратегії ціноутворення в сфері надання послуг.
6. Інформування споживачів та просування послуг.
7. Процес маркетингового менеджменту на сучасному підприємстві.
8. Організація маркетингового менеджменту на підприємстві.
9. Сутність та система маркетингового планування в сфері обслуговування.
10. Маркетингове стратегічне, тактичне та оперативне планування.
11. Мотивація маркетингової діяльності підприємства сфери послуг.
12. Контроль маркетингової діяльності підприємства сфери послуг.
13. Участь клієнта в процесі обслуговування.
14. Вдосконалення сервісного процесу.

### Розклад роботи

1. Робочі зустрічі членів проблемної групи «Маркетинг в сфері обслуговування» – два рази на місяць (останній четвер місяця).

2. Місце зустрічі – аудиторія 386.

3. Час зустрічі – 16.00.

### Військовий стан

В умовах дії обставин непоборної сили (військовий стан) робота проблемної групи здійснюється дистанційно на платформі Zoom (за попередньою домовленістю) <https://us04web.zoom.us/j/5999512781?pwd=OXkrVjZkY2lob2QzWXFzaFhqY0luQT09>.  
Ідентифікатор конференції: 599 951 2781. Код доступу: 55555.