

«ЗАТВЕРДЖЕНО»  
на засіданні кафедри  
фізичної терапії та ерготерапії  
29 серпня 2018 р. протокол № 1

Зав. каф \_\_\_\_\_Мазепа М.А.

## **ПЛАН ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ**

**з дисципліни**

**«Маркетинг у сфері реабілітаційних послуг»**

## **Практичне заняття № 1**

**Тема:** «Сутність маркетингу у сфері реабілітаційних послуг»

Питання для обговорення:

1. визначення маркетингу послуг, його складові, зв'язок з іншими дисциплінами, відмінність від інших термінів, принципи та функції
2. Причини необхідності застосування маркетингу в діяльності реабілітаційних установ
3. Етапи прийняття рішення про придбання реабілітаційної послуги.

## **Практичне заняття № 2**

**Тема:** «Організація маркетингової діяльності реабілітаційних установ»

Питання для обговорення:

1. Особливості роботи персоналу реабілітаційних установ з людьми з особливими потребами та їхніми родичами.
2. Сегментація клієнтів реабілітаційних установ.
3. Досягнення необхідної поведінки споживачів реабілітаційних послуг.

## **Практичне заняття № 3**

**Тема:** «Управління маркетингом у сфері реабілітаційних послуг»

Питання для обговорення:

1. Поняття планування в маркетингу послуг.
2. Стратегічний план реабілітаційного центру.
3. Формування маркетингової стратегії реабілітаційного центру.
4. Засоби реалізації маркетингових планів.

5. Організаційна структура реабілітаційних центрів різних форм власності.
6. Типи та стадії контролю у маркетингу послуг. Поняття купівельного ризику та заходи щодо його зменшення.

#### **Практичне заняття № 4**

##### **Тема: «Реабілітаційна послуга»**

Питання для обговорення:

1. Поняття послуги; загальні та специфічні характеристики реабілітаційної послуги; класифікація за різними ознаками.
2. Особливості класифікації реабілітаційних послуг. Класифікація послуг з фізичної реабілітації.
3. Схема послідовності дій фізичного реабілітолога перед наданням реабілітаційної послуги.
4. Структура надання реабілітаційної послуги. Життєвий цикл реабілітаційної послуги.
5. Життєвий цикл реабілітаційної послуги. Поняття «основний товар» та додаткові послуги, які надаються реабілітаційними центрами.

#### **Практичне заняття № 5**

##### **Тема: «Маркетингова інформаційна система»**

Питання для обговорення:

1. Маркетингове середовище реабілітаційного центру: зовнішнє та внутрішнє.
2. Контрольовані та неконтрольовані фактори макро- та мікросередовища.
3. Маркетингові дослідження у сфері реабілітаційних послуг: завдання, етапи, типи.

## **Практичне заняття № 6**

### **Тема: «Політика комунікацій»**

Питання для обговорення:

1. Значення інформації для прийняття маркетингових рішень.
2. Первинна і вторинна інформація.
3. Аналіз внутрішнього і зовнішнього середовища реабілітаційної установи.
4. Процес дослідження. Неформальні та формальні методи дослідження.

## **Практичне заняття № 7**

### **Тема: «Комплекс маркетингових комунікацій у сфері реабілітаційних послуг»**

Питання для обговорення:

1. Сутність і значення; складові, елементи, особливості у сфері реабілітаційних послуг.
2. Канали розподілу та надання інформації про реабілітаційні послуги стосовно макро- і мікросередовища.

## **Практичне заняття № 8**

### **Тема: «Побудова взаємовідносин із споживачами реабілітаційних послуг»**

Питання для обговорення:

1. Особливості, функції та структура зв'язків з громадськістю у сфері реабілітаційних послуг
2. основи управління зв'язками з громадськістю реабілітаційних установ;

3. основи формування позитивного та конкурентного іміджу реабілітаційного центру та його послуг.

### **Практичне заняття № 9**

#### **Тема: «Якість реабілітаційних послуг»**

Питання для обговорення:

1. поняття позиціонування реабілітаційної послуги та його етапи; чинники, які впливають на оцінку якості реабілітаційних послуг;
2. напрямки підвищення оцінки якості реабілітаційних послуг;
3. вимоги до фізичного реабілітолога стосовно роботи з клієнтами;
4. головні ознаки високоякісного сервісу.

### **Практичне заняття № 10**

#### **Тема: «Ціноутворення на ринку реабілітаційних послуг»**

Питання для обговорення:

1. Поняття ціни, її види та основні функції.
2. Чинники, які впливають на ціну реабілітаційних послуг.
3. Відмінність між термінами «собівартість», «ціна» та «вартість».

#### **Рекомендована література**

##### **Основна:**

1. Балабанова Л. В. Паблік рилейшинз : навч. посіб. / Балабанова Л. В., Савельєва К. В. – К. : Професіонал, 2008. – 528 с.

2. Векслер Е. М. Менеджмент якості : навч. посіб. / Векслер Е.М., Рифа В.М., Василевич Л.Ф. ; під заг. ред. Е. М. Векслера. – К. : Професіонал, 2008. – 320 с.

3. Герцик А. М. Організаційно-методичні аспекти підготовки бакалаврів фізичної реабілітації в Канаді : метод. посіб. / Герци А. М. – Л. : Українські технології, 2005. – 112 с.

4. Гріфін Р. Основи менеджменту : підручник / Гріфін Р., Яцура В. В. ; наук. ред. В. Яцура, Д. Олесневич. – Л. : БаК, 2001. – 624 с.

5. Ілляненко С. М. Маркетингові дослідження : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Ілляненко С. М., Баскакова М. Ю. — К. : Центр навчальної літератури, 2006. — 192 с.

6. Карпов В. А. Маркетинг: прогнозування кон'юнктури ринку : навч. посіб. / Карпов В. А., Кучерко В. Р. – К. : Знання ; КОО, 2001. – 215 с.

7. Котлер Ф. Основи маркетинга : пер. с англ. / Котлер Ф. – Новосибірськ : Наука, 1992. – 733 с.

8. Крамаренко В. Т. Маркетинг / Крамаренко Т. В. – К. : ЦУЛ, 2003. – 257 с.

9. Липчук В. В. Маркетинг: теорія, методика, практика : навч. посіб. / В. В. Липчук, Р. П. Дудяк. — К. : Українські технології, 2001. — 260 с.

10. Стасюк О. М. Удосконалення управління зв'язками з громадськістю в центрах реабілітації осіб з особливими потребами : організаційно-метод. рек. / О. М. Стасюк, В. І. Франчук. – Л. : Ліга-Прес, 2008. – 74 с.

11. Уотсон Т. Методи оцінки діяльності PR-відділів компанії : найкраще практичне керівництво по плануванню, дослідженню і оцінці зв'язків з громадськістю / Том Уотсон, Пол Нобл. – Д. : Баланс Бізнес Букс, 2006. – 260 с.

#### **Допоміжна:**

12. Основы маркетинга : пер с англ. / Филип Котлер, Гари Армстронг, Джон Сондерс, Вероника Вонг. – 2-е европ. изд. – Москва [и др.] : Вильямс,

2000. – 943 с.

13. Основи сучасного маркетингу: [навч. посіб.] / В. І. Франчук, І. Ю. Копєлєв, Є. М. Палига [та ін.] – Л. : Тріада плюс, 2006. – 144 с.

14. Пащук О. В. Маркетинг послуг: стратегічний підхід : навч. посіб. / Пащук О. В. – К. : Професіонал, 2005. – 560 с.

15. Прокопенко О. В. Поведінка споживачів : навч. посіб. / Прокопенко О. В. Троян М. Ю. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 176 с.

16. Belch G. Advertising and Promotion: an integrated marketing communication perspective / George E. Belch, Micael A. Belch. – 4-th ed. – New York : Irwin Mc Graw-Hill, 1998. – 789 p.

17. Lippmann W. Public Opinion / Walter Lippmann – New York : Free Press Paperbacks, 1997. – 272 p.