

Міністерство освіти і науки України
Сумський національний аграрний університет
Факультет економіки і менеджменту
Кафедра маркетингу та логістики

Робоча програма (силабус) освітнього компонента

Маркетинг послуг
(обов'язковий)

Реалізується в межах освітньої програми **Маркетинг**
за спеціальністю **075 Маркетинг**
на **1 (бакалаврському)** рівні вищої освіти

Суми – 2023

Розробник:

Елена Шумкова
(підпис)

Олена ШУМКОВА, к.е.н., доцент

(ім'я та прізвище) (вчений ступінь та звання, посада)

Розглянуто, схвалено та затверджено на засіданні кафедри маркетингу та логістики (назва кафедри)	протокол від 06.06.2023 р. № 20
	Завідувач кафедри <u><i>Наталія Макаренко</i></u> (підпис) Наталія МАКАРЕНКО (ім'я та прізвище)

Погоджено:

Гарант освітньої програми

Валерій Жмайлов
(підпис)

Валерій ЖМАЙЛОВ

(ім'я та прізвище)

Декан факультету, де реалізується освітня програма

Мargarita Lishenko
(підпис)

Мargarita ЛИШЕНКО

(ім'я та прізвище)

Рецензія на робочу програму(додається) надана:

Тетяна Устік
(підпис)

Тетяна УСТІК

(ім'я та прізвище)

Наталія Макаренко
(підпис)

Наталія МАКАРЕНКО

(ім'я та прізвище)

Методист відділу якості освіти,
ліцензування та акредитації

Г. Баранчик
(підпис)

Г. Баранчик
(ім'я та прізвище)

Зареєстровано в електронній базі: дата: 15.06. 2023 р.

Інформація про перегляд робочої програми (силабусу):

Навчальний рік, в якому вносяться зміни	Номер додатку до робочої програми з описом змін	Зміни розглянуто і схвалено		
		Дата та номер протоколу засідання кафедри	Завідувач кафедри	Гарант освітньої програми

1. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОСВІТНІЙ КОМПОНЕНТ

1.	Назва ОК	Маркетинг послуг					
2.	Факультет/кафедра	Факультет економіки і менеджменту, Кафедра маркетингу та логістики					
3.	Статус ОК	Обов'язковий					
4.	Програма/Спеціальність (програми), складовою яких є ОК для	Освітньо – професійна програма «Маркетинг». Першого рівня вищої освіти за спеціальністю 075 Маркетинг Галузі знань 07 Управління та адміністрування Кваліфікація: бакалавр з маркетингу					
5.	Рівень НРК	6					
6.	Семестр та тривалість вивчення	8 семестр, 15 тижнів					
7.	Кількість кредитів ЄКТС	денна – 5 заочна – 6					
8.	Загальний обсяг годин та їх розподіл	Контактна робота(заняття)				Самостійна робота	
		Лекційні		Практичні/ семінарські		Лабораторні	
		Денна 46	Заоч. 14/8	Денна 30	Заоч. 10/8	-	
					Денна 74	Заоч. 156/104	
9.	Мова навчання	Українська					
10.	Викладач/Координатор освітнього компонента	К.е.н., доцент Шумкова Олена Володимирівна					
11.1	Контактна інформація	Шумкова О.В., доцент, ауд.214е, E-mail lena_shumkova@ukr.net, години консультацій: 2-й та 4-й вівторок 11.00-12.15					
11.	Загальний опис освітнього компонента	ОК «Маркетинг послуг» є невід'ємною частиною програми підготовки фахівців з маркетингу. Актуальність вивчення даного курсу зумовлено тим, що ринок послуг розвивається швидкими темпами. Сфера послуг охоплює торгівлю і транспорт, фінанси і страхування, культурні, освітні та медичні установи, комунальне господарство та ін. Практично всі організації надають ті чи інші послуги клієнтам. Тому знання особливостей маркетингу у сфері послуг допомагає підприємствам більш ефективно здійснювати маркетингову діяльність, виявляти, які саме послуги необхідно пропонувати на ринку, як отримати прибуток та вдосконалити якість обслуговування.					
12.	Мета освітнього компонента	Мета ОК «Маркетинг послуг» - формування у студентів теоретичних знань та практичних навичок щодо маркетингової діяльності підприємств сфери послуг, методів вивчення ринку послуг, визначення маркетингових стратегій, шляхів, механізмів та інструментів сфери послуг в сучасних умовах для забезпечення ефективної діяльності підприємств сфери послуг та задоволення потреб споживачів.					
13.	Передумови вивчення ОК, зв'язок з іншими освітніми компонентами ОП	1. Освітній компонент базується на дисциплінах: «Маркетинг», «Маркетингові дослідження», «Менеджмент». 2. Освітній компонент є основою для вивчення дисциплін, «Маркетингова товарна політика», «Маркетингові комунікації»					
14.	Політика академічної доброчесності	Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються. У випадку таких подій – реагування відповідно до Положення про академічну доброчесність учасників освітнього процесу. Списування відповідей (копіювання тексту) під час виконання письмових контрольних робіт та екзаменів, написання не своїх					

	варіантів завдань на контрольних заходах заборонені. Не допускається придбання в інших осіб чи організацій з наступним поданням як власних результатів навчальної та наукової діяльності (рефератів, проєктів, контрольних, розрахункових робіт, есе, тощо). Користування мобільними пристроями допускається лише з дозволу викладача. Самостійні роботи у вигляді рефератів, доповідей, презентацій повинні мати коректні текстові посилання на використані інформаційні джерела.
--	--

2. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ЗА ОСВІТНІМ КОМПОНЕНТОМ ТА ЇХ ЗВ'ЯЗОК З ПРОГРАМНИМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ НАВЧАННЯ

Результати навчання за ОК: Після вивчення освітнього компонента студент очікувано буде здатен...»	Програмні результати навчання, на досягнення яких спрямований ОК (зазначити номер згідно з нумерацією, наведеною в ОП)							Як оцінюється РНД
	ПРН ₁	ПРН ₃	ПРН ₈	ПРН ₉	ПРН ₁₁	ПРН ₁₂	ПРН ₁₉	
ДРН 1. Виявити особливості маркетингу послуг як специфічного товару та умов і інструментів використання його в діяльності підприємств сфери послуг.	x		x	x		x		Теоретичне (письмове) опитування (питання/тести)
ДРН 2. Використовувати маркетинговий інструментарій у сфері послуг.	x	x	x				x	Вирішення практичних і ситуаційних завдань
ДРН 3. Формувати комплекс маркетингу в сфері послуг	x	x	x	x	x			Вирішення практичних і ситуаційних завдань
ДРН 4. Визначати маркетингову діяльність підприємств, які надають різні види послуг.	x	x	x	x	x	x		Презентація з доповіддю

ПРН₁. Демонструвати знання і розуміння теоретичних основ та принципів провадження маркетингової діяльності.

ПРН₃. Застосовувати набуті теоретичні знання для розв'язання практичних завдань у сфері маркетингу.

ПРН₈. Застосовувати інноваційні підходи щодо провадження маркетингової діяльності ринкового суб'єкта, гнучко адаптуватися до змін маркетингового середовища.

ПРН₉. Оцінювати ризики провадження маркетингової діяльності, встановлювати рівень невизначеності маркетингового середовища при прийнятті управлінських рішень.

ПРН₁₁. Демонструвати вміння застосовувати міждисциплінарний підхід та здійснювати маркетингові функції ринкового суб'єкта.

ПРН₁₂. Виявляти навички самостійної роботи, гнучкого мислення відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним.

ПРН₁₉. Вміти формувати положення товарної, цінової, комунікаційної та збутової політики підприємства з використанням інформаційно-комунікаційних фахових технологій;

використовувати ІТ – технології при визначенні стратегії розвитку маркетингової діяльності аграрних підприємств.

3. ЗМІСТ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА (ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ)

Тема. Перелік питань, що будуть розглянуті в межах теми	Розподіл в межах загального бюджету часу						Рекомендована література	
	Аудиторна робота				Самостійна робота			
	Лк		П.з / семін. з		Лаб . з.			
ден на	заоч	денна	заоч	денна		заоч		
<i>Тема 1. Основні поняття маркетингу послуг.</i> 1. Поняття і основні характеристики послуги. 2. Маркетингові класифікаційні ознаки послуг. 3. Принципи, функції та концепції маркетингу послуг.	6	2	2	2		8	22/12	Підручники, посібники: 1,2 Методичне забезпечення: 1,2,3,4 Інші джерела: 5,7,8,10
<i>Тема 2. Становлення маркетингу послуг</i> 1. Наукові школи маркетингу послуг. 2. Моделі маркетингу послуг. 3. Маркетинг послуг в Україні: сьогодення.	4	2	2	-		6	16/8	Підручники, посібники: 1,2 Методичне забезпечення: 1,2,3,4 Інші джерела: 7,10
<i>Тема 3. Маркетингові дослідження у сфері послуг.</i> 1. Особливості та типи маркетингових досліджень у сфері послуг. 2. Дослідження факторів маркетингового середовища підприємств сфери послуг.	6	4	2	2		8	18/10	Підручники, посібники: 1,2 Методичне забезпечення: 1,2,3,4 Інші джерела: 5,7
<i>Тема 4. Дослідження попиту на послуги.</i> 1. Особливості споживчого попиту на послуги. 2. Споживча поведінка на ринку послуг. 3. Маркетинг стосунків і стратегія формування лояльних стосунків.	8	4	2	-		8	18/10	Підручники, посібники: 1,2 Методичне забезпечення: 1,2,3,4 Інші джерела: 5,7,9
<i>Тема 5. Комплекс маркетингу в сфері послуг і особливості його формування.</i> 1. Моделі «4Р», «7Р» та «4С» та їх комбінація. 2. Товарна політика у сфері послуг. 3. Цінова політика в маркетингу послуг. 4. Способи надання та	6	4	2	2		10	16/12	Підручники, посібники: 1,2 Методичне забезпечення: 1,2,3,4 Інші джерела: 5,7,8

розповсюдження послуг. 5. Комунікації в маркетингу послуг.								
<i>Тема 6. Маркетинг у сфері торгівельного обслуговування населення.</i> 1. Маркетингова діяльність оптових торгівельних підприємств. 2. Особливості маркетингу роздрібного торговельного підприємства. 3. Рівень та якість торговельного обслуговування споживачів.	4	4	-	-		12	18/14	Підручники, посібники: 1,2 Методичне забезпечення: 1,2,3,4 Інші джерела: 2,5,7
<i>Тема 7. Маркетинг готельних та туристичних послуг.</i> 1. Сутність та особливості маркетингу готельних послуг. 2. Специфіка маркетингу туристичних послуг.	4	4	-	-		12	16/12	Підручники, посібники: 1,2 Методичне забезпечення: 1,2,3,4 Інші джерела: 2,4,6,7
<i>Тема 8. Маркетинг послуг громадського харчування.</i> 1. Особливості маркетингу послуг підприємств громадського харчування. 2. Основні показники підприємств громадського харчування.	4	2	-	-		12	16/12	Підручники, посібники: 1,2 Методичне забезпечення: 1,2,3,4 Інші джерела: 5,7
<i>Тема 9. Маркетинг у сфері фінансових послуг.</i> 1. Особливості маркетингу банківських послуг. 2. Особливості маркетингу страхових послуг.	4	4	-	-		12	16/14	Підручники, посібники: 1,2 Методичне забезпечення: 1,2,3,4 Інші джерела: 1,3,7
Всього	46	30	14/8	10/8		74	156/104	

4. МЕТОДИ ВИКЛАДАННЯ ТА НАВЧАННЯ

ДРН	Методи викладання (робота, що буде проведена викладачем <u>під час аудиторних занять, консультацій</u>)	Методи навчання (які види навчальної діяльності має виконати <u>студент самостійно</u>)
ДРН 1. Виявити особливості маркетингу послуг як специфічного товару та умов і інструментів використання його в діяльності підприємств сфери послуг.	Інтерактивна лекція, письмове опитування	Робота з навчально-методичною літературою, конспектування
ДРН 2. Використовувати маркетинговий інструментарій у сфері послуг.	Інтерактивна лекція, експрес - опитування, методи гейміфікації (Mentimeter), вирішення ситуаційних завдань, практична робота	Робота з навчально-методичною літературою, конспектування, вирішення завдань

ДРН 3. Формувати комплекс маркетингу в сфері послуг.	Інтерактивна лекція, експрес - опитування, методи гейміфікації (Mentimeter), вирішення ситуаційних завдань, практична робота	Робота з навчально-методичною літературою, конспектування, виконання ситуаційних завдань
ДРН 4. Визначати маркетингову діяльність підприємств, які надають різні види послуг.	Інтерактивна лекція, вирішення ситуаційних завдань, обговорення індивідуальних робіт	Робота з навчально-методичною літературою, конспектування, виконання комплексного завдання

5. ОЦІНЮВАННЯ ЗА ОСВІТНІМ КОМПОНЕНТОМ

5.1. Діагностичне оцінювання (зазначається за потреби)

5.2. Сумативне оцінювання

5.1.1. Для оцінювання очікуваних результатів навчання передбачено

№	Методи сумативного оцінювання	Бали / Вага у загальній оцінці	Дата складання
1.	Теоретичне (письмове) опитування (питання/тести)	20 балів / 20%	4,10,15 тижні
2.	Вирішення практичних і ситуаційних завдань за темами курсу	20 балів / 20%	2,4,6,8,10 тижні
3.	Тест множинного вибору	15 балів / 15%	8 тиждень
4.	Презентація з доповіддю (маркетингову діяльність підприємств, які надають різні види послуг.)	15 балів / 15%	12 тиждень
5.	Екзамен (письмово, 2 теоретичних питання, 1 практичне завдання)	30 балів / 30%	згідно розкладу сесії

5.1.2. Критерії оцінювання

Компонент	Незадовільно	Задовільно	Добре	Відмінно
Теоретичне (письмове) опитування (питання/тести)	<12 балів Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив	12-15 балів В цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві	15-18 балів Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не	20 балів В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому додаткову літературу. Правильно

	меншість тестових завдань	неточності та помилки. Правильно вирішив половину тестових завдань.	вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість тестових завдань.	вирішив усі тестові завдання.
Вирішення практичних і ситуаційних завдань за темами курсу	<i><12 балів</i>	<i>12-15 балів</i>	<i>15-18 балів</i>	<i>18-20 балів</i>
	Завдання виконано частково і неякісно	Завдання розв'язані, але містять грубі помилки; завдання розв'язані не у повному обсязі та допущено значні помилки; не сформульовані висновки за результатами розрахунків	Завдання виконані повністю але при розв'язуванні допущені незначні помилки; не обґрунтовано викладений матеріал; у висновках містяться помилки та недоречності	Завдання розв'язані повністю і правильно, містять пояснення до розрахунків; показано вміння самостійно формулювати висновки за результатами проведеного дослідження
Тест множинного вибору (за кожну правильну відповідь 1 бал)	<i><9 балів</i>	<i>10-11 балів</i>	<i>12 - 13 балів</i>	<i>14-15 балів</i>
	Студент володіє окремими теоретичними елементами курсу. Цілісність розуміння теоретичного матеріалу відсутня.	Студент засвоїв основний теоретичний матеріал, передбачений програмою дисципліни, які є мінімально допустимими. Розуміє основні положення, але допускає значну кількість неточностей і грубих помилок.	Студент демонструє гарні знання, добре володіє матеріалом, що відповідає програмі дисципліни, але допускає окремі неточності.	Студент демонструє повні й міцні знання навчального теоретичного матеріалу в обсязі, що відповідає програмі курсу.
Презентація з доповіддю	<i><7 балів</i>	<i>10-11 балів</i>	<i>12 - 13 балів</i>	<i>14-15 балів</i>
	Вимоги щодо завдання не виконано	Більшість вимог виконано, але окремі складові	Виконано усі вимоги завдання	Виконано усі вимоги завдання, продемонстровано,

		відсутні або недостатньо розкрити, відсутній аналіз інших підходів до питання		креативність, вдумливість, запропоновано власне вирішення проблеми, присутній творчий підхід
Екзамен (письмово, 2 теоретичних питання, 1 практичне завдання)	<18 балів	18-23	23-28 балів	30 балів
	Студент взагалі не відповів на питання, або його відповідь є неправильною, Аргументація відсутня взагалі або ж є абсолютно безсистемною чи алогічною. Задача розв'язана невірно. Відповідь на ситуативне завдання є необґрунтованою та алогічною.	Студент дав відповідь на поставлене питання, однак допустив суттєві помилки як змістовного характеру, так і при оформленні відповіді на питання, у роботі багато грубих орфографічних помилок; порушено алгоритм розв'язку задачі і/або присутні помилки при розрахунках, відсутні висновки; обґрунтування відповіді до ситуаційного завдання є слабо аргументованим і/або в окремих аспектах алогічним.	Студент дав досить змістовну відповідь на поставлене питання, але відповідь недостатня повнота, незначні неточності чи прогалини при поясненні того чи іншого аспекту питання; відповідь на ситуаційне завдання є недостатньо аргументованою; алгоритм розв'язку задачі є вірним, однак допущені помилки при розрахунках.	Відповідь студента містить повний, розгорнутий, правильний виклад матеріалу з поставленого питання; демонструє знання основних понять і категорій та взаємозв'язку між ними, вірно розуміння змісту основних теоретичних положень; вказує на вміння давати змістовний та логічний аналіз матеріалу з поставленого питання; містить послідовний та аргументований розв'язок задачі (завдання); вірно зроблені розрахунки до задачі.

5.3. Формативне оцінювання:

Для оцінювання поточного прогресу у навчанні та розуміння напрямів подальшого удосконалення передбачено

№	Елементи формативного оцінювання	Дата
1	Теоретичне письмове опитування (питання / тести)	3,8,12,14 тижні
2	Вирішення практичних і ситуаційних завдань	На кожному занятті
3	Обговорення самостійно виконаних домашніх завдань студентів	На кожному занятті
4	Усне обговорення презентації з доповіддю протягом заняття	Протягом 1 тижня після подання на перевірку

6. НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ (ЛІТЕРАТУРА)

6.1. Основні джерела

6.1.1. Підручники, посібники

1. Іванова Л.О., Семак Б.Б., Вовчанська О.М. Маркетинг послуг: навчальний посібник. Львів: Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2018. 508 с. URL: https://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/11841/1/Marketing_poslyg_30.01.2018_PЕД.pdf

2. Опорний конспект лекцій з курсу «Маркетинг послуг». Укл.: к.е.н., доц. Н.М. Голда, к.е.н., доц. І. Л.Піняк, к.е.н. доц. Якимішин Л.Я. Тернопіль, 2018, 70 с. URL: <https://ua-referat.com/uploaded/konspekt-lekcij-z-kursu--marketing-poslug-dlya-studentiv-denno/index1.html>

6.1.2. Методичне забезпечення

1. Шумкова О.В. Маркетинг послуг. Конспект лекцій для студентів 4 курсу спеціальності 075 «Маркетинг» освітнього ступеня «Бакалавр» денної та заочної форм навчання Суми, 2022. 108 с. (Протокол № 4 від 12.05.2022 р.)

2. Шумкова О.В. Маркетинг послуг. Робочий зошит (методичні рекомендації) для проведення практичних занять для студентів 4 курсу спеціальності 075 «Маркетинг» освітнього ступеня «Бакалавр» денної та заочної форм навчання Суми, 2022. 31 с. (Протокол № 4 від 12.05.2022 р.)

3. Шумкова О.В. Маркетинг послуг. Методичні вказівки для виконання самостійної роботи для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 075 «Маркетинг» денної та заочної форми навчання. Суми, 2023. 30 с. (Протокол № 8 від 30.03.2023 р.)

4. Курс «Маркетинг послуг» в системі MOODLE. / Автор: О.В. Шумкова URL: <https://cdn.snau.edu.ua/moodle/course/view.php?id=2076>

6.1.3. Інші джерела

1. Безус Р.М., Курбацька Л.М., Кадирус І.Г., Донських А.С., Воловик Д.В. Маркетинг у банках: навчальний посібник. Дніпро: Журфонд, 2019. 320 с. URL: <http://dspace.dsau.dp.ua/jspui/handle/123456789/2858>

2. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: підручник. Харків: Вид-во Іванченка І.С., 2018. 488 с.

3. Журавка О. С., Бухтіарова А.Г., Пахненко О.М. Страхування: навчальний посібник. Суми: Сумський державний університет, 2020. 350 с.

4. Летуновська Н. Є., Люльов О. В. Маркетинг у туризмі: підручник. Суми: Сумський державний університет, 2020. 270 с. https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream-download/123456789/77338/3/Letunovska_Marketynh.pdf;jsessionid=5E37D54BA1DD6A0D249C9921E0E54F10

5. Палига Є. М., Гірняк О. М., Лазановський П. П. Маркетинг: підручник. Львів: Українська академія друкарства, 2020. 352 с. URL: <http://pm.uad.lviv.ua/storage/uploads/Маркетинг.pdf>

6. Соколенко А. С. Організація ресторанного господарства: конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 242 – Туризм / А. С. Соколенко, І. С. Баландіна ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 120 с. <http://eprints.kname.edu.ua/61768/1/Соколенко%2C%20КЛ%2C%20pdf.pdf>

7. Ткачук С.В. Маркетинг послуг: конспект лекцій для студ. спеціальності 075 «Маркетинг» денної та заочної форм навчання. К.: НУХТ, 2015. 119 с.

8. Шумкова О.В., Лищенко М.О, Шумкова В.І. Маркетингова товарна політика: навчальний посібник для студентів 4 курсу спеціальності 075 «Маркетинг» освітнього

ступеня - «Бакалавр» денної та заочної форм навчання. Суми: ФОП Литовченко Є.Б., 2020. 250 с.

9. Шумкова О.В. Особливості сегментації споживачів на ринку медичних послуг. Приазовський економічний вісник. 2020. Вип.4 (21). С.76-80. Електронне наукове фахове видання Класичного приватного університету. URL: <http://pev.kpu.zp.ua/vyusk-4-21>

10. Шумкова О.В., Шумкова В.І. Особливості міжнародної маркетингової сертифікації послуг. Економічний простір. Збірник наукових праць. 2022. № 179 С.86-90. URL: <http://www.prostir.pdaba.dp.ua/index.php/journal/article/view/1086>

6.2. Додаткові джерела

1. Офіційний сайт організації Українська асоціація маркетингу. URL: <http://www.uam.kneu.kiev.ua>

2. Маркетинг в Україні. Науковий журнал Української асоціації маркетингу. URL: <http://uam.in.ua/ukr/projects/marketing-in-ua/arhive.php>

3. Офіційний сайт організації International Institute of Marketing Professionals. URL: <http://www.theiimp.org/marketing-international-association>

4. Офіційний сайт організації American Marketing Association URL: <https://www.ama.org>

6.3. Програмне забезпечення

1. Використання стандартних пакетів Microsoft: Word, Excel, PowerPoint

2. Використання платформ Zoom, Google Meet, Microsoft Teams для організації онлайн-занять.

3. Сервіс Canva