

АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ



КЛІЄНТООРІЄНТОВАНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Дисципліна кафедрального вибору

Спеціальності:	Менеджмент
Мова викладання:	Українська
Кількість студентів, які можуть одночасно навчатися (мінімальна - максимальна):	6 - 20
Семестр, в якому викладається:	2 семестр другий (магістерський) рівень
Кількість: кредитів ЄКТС академічних годин (вказати окремо лекції, лабораторні заняття, практичні заняття, самостійна робота тощо)	5 150 (лекції – 24, практичні – 26, самостійна робота – 100)
Форма підсумкового контролю та наявність індивідуальних завдань:	Диференційований залік
Кафедра, що забезпечує викладання:	Кафедра менеджменту та адміністрування
Викладач, що планується для викладання (окремо по видах навантаження):	Тараєвська Леся Степанівна, к.е.н., доцент кафедри менеджменту та адміністрування
Попередні вимоги для вивчення дисципліни (якщо доречно):	
Перелік компетентностей, яких набуває магістр після опанування даної дисципліни:	Загальні: ЗК2. Здатність до спілкування з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності); ЗК5. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів) Спеціальні: СК1. Здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, в тому числі у відповідності до визначених цілей та міжнародних стандартів; СК4. Здатність до ефективного використання та розвитку ресурсів організації; СК5. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління; СК9. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, приймати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію.

Результати навчання:	ПРН1 Критично осмислювати, вибирати та використовувати необхідний науковий, методичний і аналітичний інструментарій для управління в непередбачуваних умовах. ПРН 6 Мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність ПРН 7 Організовувати та здійснювати ефективні комунікації всередині колективу, з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті. ПРН 12 Мати навички делегування повноважень та керівництва організацією (підрозділом)
Особливості навчання на курсі:	Оцінювання знань магістрів проводиться комплексно, як теоретичний матеріал так і практичні навички. Типи завдань: дослідницькі завдання, тестові завдання, ситуаційні вправи, дискусії. Форми контролю: модульний контроль передбачає контроль теоретичних знань і практичних навиків (40 балів – лекційний курс та 60 балів практичний)
Матеріально-технічне забезпечення:	
Лінк на дисципліну:	
Стислий опис дисципліни:	<i>Вивчення даної дисципліни сприятиме розумінню теоретичних засад, принципів та сучасних інструментів клієнтоорієнтованого управління, набуттю здатності аналізувати потреби, поведінку та очікування клієнтів, формувати клієнтську цінність і позитивний клієнтський досвід, управляти взаємовідносинами з клієнтами та клієнтською лояльністю, а також розробляти й реалізовувати стратегічні та оперативні управлінські рішення, спрямовані на підвищення задоволеності клієнтів, зміцнення конкурентних позицій і забезпечення довгострокової ефективності діяльності організації.</i> <i>Дана дисципліни передбачає вивчення наступних змістових модулів:</i> 1 Концептуальні основи клієнтоорієнтованого менеджменту 2 Модель поведінки споживача та чинники прийняття управлінських рішень 3 Сегментування та персоналізація клієнтів 4 Клієнтська цінність та формування ціннісної пропозиції 5 Управління лояльністю, сервісом та персоналом

¹ обсяг анотації – 1-2 сторінки, стиль викладення – простий і зрозумілий.