



## Силабус навчальної дисципліни «Консьюмер-менеджмент»

Спеціальність	073 Менеджмент
Освітня програма	Менеджмент організацій і адміністрування, Менеджмент інноваційної діяльності, Логістика
Освітній рівень	Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти
Статус дисципліни	Вибіркова
Мова викладання, навчання та оцінювання	Українська
Курс / семестр	3 курс 5 семестр, 3 курс 6 семестр, 4 курс 7 семестр
Кількість кредитів ЄКТС	5
Розподіл годин за формами освітнього процесу та видами навчальних занять	Лекції – 24 год. Практичні (семінарські) – 24 год. Лабораторні – 0 год. Самостійна робота – 102 год.
Форма семестрового контролю	Екзамен
Кафедра	Менеджменту, логістики та інновацій, ауд. 225 головного корпусу, 702-02-65, <a href="https://kafmli.hneu.edu.ua/">https://kafmli.hneu.edu.ua/</a>
Викладач(і)	Пасько Марина Іванівна, доцент кафедри менеджменту, логістики та інновацій, к. е. н., доцент
Контактна інформація викладача	<a href="mailto:pasko.maryna77@gmail.com">pasko.maryna77@gmail.com</a>
Дні навчальних занять	Лекція <a href="#">згідно діючого розкладу занять</a> Практичні <a href="#">згідно діючого розкладу занять</a>
Консультації	На кафедрі менеджменту логістики та інновацій, очні, відповідно до графіку консультацій, індивідуальні, чат у ПНС

**Мета** навчальної дисципліни оволодіння студентами знаннями та професійними компетенціями щодо клієнт-орієнтованого управління діяльністю підприємств, заснованого на дослідженні споживачів, управлінні їх поведінкою, формуванні і підтримці попиту на товари та послуги, виявленні і впливу на процес прийняття споживачем рішення щодо покупки, розробленні та запровадженні програм лояльності, забезпеченні захисту прав споживачів.

### Структурно-логічна схема вивчення навчальної дисципліни

Пререквізити	Постреквізити

### Зміст навчальної дисципліни

- Тема 1. Консьюмеризм - світова концепція захисту прав споживачів.
- Тема 2. Орієнтація на споживацьку поведінку як основа сучасного бізнесу
- Тема 3. Вплив факторів зовнішнього середовища на поведінку споживачів.
- Тема 4. Фактори внутрішнього впливу на поведінку споживачів.
- Тема 5. Кількісні та якісні дослідження поведінки споживачів.
- Тема 6. Управління процесом прийняття рішення про покупку індивідуальним споживачем.
- Тема 7. Особливості споживацької поведінки організаційних споживачів.
- Тема 8. Формування та управління лояльністю споживачів.



**Матеріально-технічне (програмне) забезпечення дисципліни**

*Мультимедійний проектор ПНС ХНЕУ ім.С.Кузнеця, ZOOM*

**Форми та методи оцінювання**

Університет використовує 100 бальну накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти.

Поточний контроль здійснюється під час проведення лекційних, практичних (семінарських) занять і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувача вищої освіти до виконання конкретної роботи і оцінюється сумою набраних балів.

Підсумковий контроль включає семестровий контроль, який проводиться у формі екзамену.

Максимально можлива кількість балів за поточний контроль упродовж семестру для дисципліни форма контролю якої екзамен – 60 та мінімально можлива кількість балів – 35. Екзамен оцінюється у максимальній кількості балів – 40, мінімальній – 25 балів.

Поточний контроль включає наступні контрольні заходи: доповіді на семінарських заняттях, виконання компетентісно-орієнтованих завдань, есе, самостійна робота, поточна контрольна робота.

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни розраховується з урахуванням балів, отриманих під час екзамену, та балів, отриманих під час поточного контролю за накопичувальною системою.

***Більш детальна інформація щодо оцінювання наведена у робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни***

**Політики навчальної дисципліни**

Викладання навчальної дисципліни ґрунтується на засадах академічної доброчесності. Порушеннями академічної доброчесності вважаються: академічний плагіат, фабрикація, фальсифікація, списування, обман, хабарництво, необ'єктивне оцінювання. За порушення академічної доброчесності здобувачі освіти притягуються до такої академічної відповідальності: повторне проходження оцінювання відповідного виду навчальної роботи.

***Більш детальну інформацію щодо компетентностей, результатів навчання, методів навчання, форм оцінювання, самостійної роботи наведено у Робочій програмі навчальної дисципліни***