



Силабус навчальної дисципліни
«Консьюмер-менеджмент»

Спеціальність	073 Менеджмент
Освітня програма	Менеджмент організацій і адміністрування
Освітній рівень	Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти
Статус дисципліни	Вибіркова
Мова викладання	Українська
Курс / семестр	3 курс 2 семестр
Кількість кредитів ЄКТС	5
Розподіл за видами занять та годинами навчання	Лекції – 24 год. Практичні (семінарські) – 24 год. Лабораторні – 0 год. Самостійна робота – 102 год.
Форма підсумкового контролю	Екзамен
Кафедра	Менеджменту, логістики та інновацій, ауд. 225 головного корпусу, 702-02-65, (дод. 3-02) сайт кафедри: https://kafmli.hneu.edu.ua/
Викладач	Пасько Марина Іванівна, доцент кафедри менеджменту, логістики та інновацій, к. е. н., доцент
Контактна інформація викладача	pasko.maryna77@gmail.com
Дні занять	Лекція згідно діючого розкладу занять Практичні згідно діючого розкладу занять
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 дослідження споживачів, управлінні їх поведінкою, формуванні і підтримці попиту споживачів на товари та послуги, виявленні і впливу на процес прийняття споживачем рішення щодо покупки, розробляти та впроваджувати програми лояльності, метою яких є залучення та утримання клієнтів, із застосуванням сучасних Інтернет-технологій	
Передумови для навчання	
теорія організації, менеджмент, економіка підприємств, маркетинг	
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 споживачем рішення про покупку. Тема 7. Формування та управління лояльністю споживачів.	
Матеріально-технічне (програмне) забезпечення дисципліни	
Мультимедійний проектор	
Сторінка курсу на платформі Moodle (персональна навчальна система)	У розробці
Система оцінювання результатів навчання	
Поточний контроль здійснюється впродовж семестру під час проведення лекційних, практичних, семінарських занять та виконання самостійної роботи і оцінюється сумою набраних балів (максимальна сума – 60 балів, мінімально можлива кількість балів за поточний контроль впродовж семестру – 35). Поточний контроль включає наступні контрольні заходи:	



завдання за темами; поточна контрольна робота; завдання для самостійної роботи

Підсумковий контроль знань та компетентностей студентів із навчальної дисципліни здійснюється на підставі проведення семестрового екзамену (максимальна кількість – 40 балів, мінімальна кількість, що зараховується, – 25 балів). Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни розраховується з урахуванням балів, отриманих під час екзамену, та балів, отриманих під час поточного контролю за накопичувальною системою. Студента слід вважати атестованим, якщо сума балів, одержаних за результатами підсумкової/семестрової перевірки успішності, дорівнює або перевищує 60.

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

Силабус затверджено на засіданні кафедри 23 березня 2023 р. Протокол №15