| | |
|---|---|
| **Назва дисципліни** | ***«Основи сервіс-менеджменту в бізнесі»*** |
| **Семестр** | Перший |
| **Кафедра, яка пропонує навчальну дисципліну** | Кафедра світової політики, дипломатії та туристичного бізнесу |
| **Контактні дані розробників робочої програми навчальної дисципліни, науково-педагогічних працівників, залучених до викладання** | Кандидат економічних наук, доцент,<br>доцент кафедри світової політики, дипломатії та туристичного бізнесу<br>Подлепіна Поліна Олександрівна<br>електронна адреса: podlepina@karazin.ua |
| **Максимальна кількість студентів, які можуть одночасно навчатися** | 20 |
| **Інформація про факультети (навчально-наукові інститути) і курси навчання, студентам яких пропонується вивчати цю дисципліну** | Цільова аудиторія – здобувачі вищої освіти всіх факультетів та спеціальностей бакалаврського та магістерського рівнів |
| **Попередні умови для вивчення дисципліни** | немає |
| **Форма здобуття освіти** | Денна/ заочна (дистанційна) |
| | **Мета дисципліни.**<br>засвоєнні студентами теоретичних основ та набуття практичних навичок щодо ключових принципів та аспектів планування, організації та управління сервісом в сучасному бізнес-середовищі, формування та реалізації клієнтоорієнтованого підходу, побудови довгострокових ефективних відносин з клієнтами на основі надання високоякісного сервісу міжнародного рівня<br><br>**Очікувані результати навчання**.<br>Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні досягти таких результатів навчання:<br>знати:<br>основи організації якісного сервісу та особливості технологій обслуговування клієнтів на основі клієнтоорієнтованого підходу, сутність сервіс-менеджменту<br>вміти :<br>- виявляти потреби різних типів клієнтів;<br>- вирішувати конфліктні ситуації, зберігаючи лояльність клієнтів;<br>- формувати ефективну систему комунікації з клієнтами;<br>- оцінювати рівень задоволеності клієнтів;<br>- формувати позитивний клієнтський досвід;<br>- моделювати ефективну систему сервіс-менеджменту за допомогою service design;<br>- планувати та впроваджувати технологічні рішення для покращення якості та ефективності сервісних процесів<br><br>**Теми аудиторних занять та самостійної роботи**<br>Заплановано 9 (дев'ять) тем, які вивчаються протягом 30 годин аудиторних занять. |

| | |
|---|---|
| | *Тема № 1. Якісний сервіс: поняття, складові та роль у формуванні прибутку (Лекцій/ з елементами тренінгу – 4 год.);*<br>*Тема №2. Клієнт як фігура №1: види та баланс інтересів (Лекцій/ з елементами тренінгу – 4 год.);*<br>*Тема № 3. Клієнтоорієнтованість як філософія бізнесу: особливості, принципи, види (Лекцій – 4 год.)*<br>*Тема № 4. Розробка та впровадження стандартів обслуговування на основі клієнтоорієнтованого підходу (Лекцій/ з елементами тренінгу – 4 год.)*<br>*Тема № 5. Стандарти та технології обслуговування при прямих продажах (Лекцій/ з елементами тренінгу – 4 год.);*<br>*Тема № 6. Конфліктні ситуації та робота зі скаргами клієнтів (Лекцій/ з елементами тренінгу – 4 год.)*<br>*Тема 7. Клієнтський досвід та лояльність як основні критерії формування конкурентних переваг підприємств (Лекцій – 4 год.)*<br>*Тема № 8. CRM як інструмент управління взаємовідносинами з клієнтами (Лекцій – 2 год.)*<br><br>**Методи контролю результатів навчання**<br>Усне обговорення, тестування, вирішення кейсів, ділові (рольові) ігри, виконання творчих завдань та проєктів; підсумковий контроль у формі заліку.<br><br>**Мова викладання. українська** |