

## СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «МАРКЕТИНГ ВІДНОСИН»

Галузь знань		07 «Управління і адміністрування»	Освітній рівень	бакалавр			
Спеціальність		075 «Маркетинг»	Семестр	5			
Освітньо-професійна програма		«Маркетинг»	Тип дисципліни	вибіркова			
Обсяг:	Кредитів ECTS	Годин	За видами занять:				
			Лекцій	Семінарських занять	Практичних занять	Лабораторних занять	Самостійна підготовка
	5	150	24	-	36	-	90

### АНОТАЦІЯ КУРСУ

#### Взаємозв'язок у структурно-логічній схемі

Освітні компоненти, які передують вивченню	1. Поведінка споживача. 2. Групова динаміка і комунікації. 3. Практикум рекламних презентацій. 4. Маркетингові комунікації.
Освітні компоненти для яких є базовою	1. Інтернет - маркетинг. 2. Маркетингова політика. 3. Стратегічне управління. 4. Стратегічний маркетинг.
Мета курсу:	формувати та розвивати у студентів необхідних теоретичних знань з маркетингу відносин та практичних знань застосування технологій маркетингу відносин.

#### Компетенції відповідно до освітньо-професійної програми

Soft- skills / Загальні компетентності (ЗК)	Hard-skills / Спеціальні (фахові) компетенції
<b>ЗК 4.</b> Комунікативні навички: здатність до ефективної взаємодії з іншими людьми; до подання складної інформації у зрозумілий спосіб усно і письмово	<b>ППк5.</b> Здатність працювати з системами формування баз даних на підприємстві та використання аналітичного інструментарію маркетингу для постійного аналізу інформації з метою прийняття оперативних та стратегічних маркетингових рішень
<b>ЗК 9.</b> Інтегративні навички: уміння застосовувати та інтегрувати знання, уміння і навички та їх ефективно використовувати в умовах швидкої адаптації організацій до вимог зовнішнього середовища	<b>ППк6.</b> Здатність до виконання конкретних операцій з вироблення і контролю ефективної бізнес-взаємодії

#### Результати навчання відповідно до освітньо-професійної (програмні результати навчання – ПРН)

ПРН 10. Здатність розробляти заходи для стимулювання збуту; аналізувати результати збутової політики; рекламних кампаній та готувати презентації щодо маркетингової діяльності.
---

### ОРГАНІЗАЦІЯ НАВЧАННЯ

Тема, опис теми	Вид заняття	Тиждень семестру	Форми і методи навчання/питання до самостійної роботи
<b>Розділ 1.МАРКЕТИНГ ВІДНОСИН.</b>			
Тема 1.Загальні поняття маркетингу відносин. <b>Знати:</b> сутність та затребуваність маркетингу відносин <b>Вміти:</b> використовувати понятійний апарат маркетингу відносин <b>Формування компетенцій:</b> ЗК4, ЗК9, ППк5, ППк6, <b>Результати навчання:</b> ПРН 10 <b>Рекомендовані джерела:</b> 1,2.	Лекція 1	1	Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів
	Практичне заняття 1	1	Усне опитування, тестування, навчальна дискусія, обговорення ситуаційного завдання
	Лекція 2	2	Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів

	Практичне заняття 2	2	Усне опитування, навчальна дискусія, доповідь з презентацією за тематикою самостійного вивчення дисципліни
<b>Тема 2. Внутрішній маркетинг.</b> <b>Знати:</b> базові поняття внутрішнього маркетингу та структуру поведінки клієнтів <b>Вміти:</b> розрізняти типи поведінки відносин службовців і поведінку клієнтів <b>Формування компетенцій:</b> ЗК4, ЗК9, ППк5, ППк6, <b>Результати навчання:</b> ПРН 10 <b>Рекомендовані джерела:</b> 1,2.	Лекція 3	3	Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів
	Практичне заняття 3	3	Усне опитування, тестування, тематична дискусія, рішення практичних задач
	Лекція 4	4	Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів
	Практичне заняття 4	4	Усне опитування, навчальна дискусія, доповідь з презентацією за тематикою самостійного вивчення дисципліни
<b>Тема 3. Сутність управління відносинами в організації.</b> <b>Знати:</b> Суть управлінських відносин <b>Вміти:</b> Застосовувати моделі управлінських відносин <b>Формування компетенцій:</b> ЗК4, ЗК9, ППк5, ППк6, <b>Результати навчання:</b> ПРН 10 <b>Рекомендовані джерела:</b> 1,2.	Лекція 5	5	Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів
	Практичне заняття 5	5	Усне опитування, навчальна дискусія, доповідь з презентацією за тематикою самостійного вивчення дисципліни
	Практичне заняття 6	6	Усне опитування, навчальна дискусія. Проведення модульного контролю №1 «Маркетинг відносин»
<b>Тема 1. Загальні поняття маркетингу відносин.</b> <b>Тема 2. Внутрішній маркетинг.</b> <b>Тема 3. Сутність управління відносинами в організації.</b>	Самостійна робота	1-3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дайте визначення маркетингу відносин;</li> <li>2. Його відміну від прямого маркетингу;</li> <li>3. Які основні принципи маркетингу відносин;</li> <li>4. Чому службовці називаються внутрішніми споживачами;</li> <li>5. Що таке культура обслуговування;</li> <li>6. Назвіть і охарактеризуйте типи поведінки службовців в організації;</li> <li>7. Яка роль керівників підприємства в побудові ефективної поведінки службовців;</li> <li>8. Назвіть організаційні форми влади;</li> <li>9. Назвіть тактики використання впливу в організації;</li> </ol>
<b>Розділ 2. УПРАВЛІННЯ СКАРГАМИ</b>			
<b>Тема 4. Управління скаргами.</b> <b>Знати:</b> суть та важливість управління скаргами <b>Вміти:</b> розробляти процес роботи з скаргами <b>Формування компетенцій:</b> ЗК4, ЗК9, ППк5, ППк6, <b>Результати навчання:</b> ПРН 10 <b>Рекомендовані джерела:</b> 1,2.	Лекція 6	6	Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів
	Практичне заняття 7	7	Усне опитування, рішення задач
	Лекція 7	7	Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів
	Практичне заняття 8	8	Усне опитування, ділова гра піраміда «Проблема - скарга»
<b>Тема 5. Переговорний процес.</b> <b>Знати:</b> Основні стадії та види переговорів <b>Вміти:</b> Розрізняти види та стадії переговорів <b>Формування компетенцій:</b> ЗК4, ЗК9, ППк5, ППк6, <b>Результати навчання:</b> ПРН 10	Лекція 8	8	Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів
	Практичне заняття 9	9	Усне опитування, навчальна дискусія, анкетування
	Практичне	10	Усне опитування, навчальна дискусія, доповідь з презентацією за

<p><u>Рекомендовані джерела:</u> 1,2.</p>	заняття 10		тематикою самостійного вивчення дисципліни
<p>Тема 6. Споживча лояльність: поняття, оцінка, програми підвищення.  <u>Знати:</u> Сутність споживчої лояльності  <u>Вміти:</u> розробляти структуру створення лояльно-налаштованого споживача  <u>Формування компетенцій:</u> ЗК4, ЗК9, ППк5, ППк6,  <u>Результати навчання:</u> ПРН 10  <u>Рекомендовані джерела:</u> 1,2.</p>	Лекція 9	9	Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів
	Практичне заняття 11	11	Усне опитування, навчальна дискусія
	Практичне заняття 12	12	Усне опитування, навчальна дискусія.
<p>Тема 7. Процес впровадження маркетингу відносин.  <u>Знати:</u> що включає успішне здійснення проекту маркетингу відносин  <u>Вміти:</u> впроваджувати процес маркетингу відносин  <u>Формування компетенцій:</u> ЗК4, ЗК9, ППк5, ППк6,  <u>Результати навчання:</u> ПРН 10  <u>Рекомендовані джерела:</u> 1,2.</p>	Лекція 10	10	Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів
	Практичне заняття 13	13	Усне опитування, тестування, навчальна дискусія
	Практичне заняття 14	14	Усне опитування, тестування, навчальна дискусія
	Практичне заняття 15	15	Усне опитування, навчальна дискусія, доповідь з презентацією за тематикою самостійного вивчення дисципліни
<p>Тема 8. Маркетинг відносин і мережева економіка.  <u>Знати:</u> технології які використовуються для обслуговування маркетингу відносин  <u>Вміти:</u> застосовування технології обслуговування маркетингу відносин  <u>Формування компетенцій:</u> ЗК4, ЗК9, ППк5, ППк6,  <u>Результати навчання:</u> ПРН 10  <u>Рекомендовані джерела:</u> 1,2.</p>	Лекція 11	11	Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів
	Практичне заняття 16	16	Усне опитування, навчальна дискусія, доповідь з презентацією за тематикою самостійного вивчення дисципліни
	Лекція 12	12	Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів
	Практичне заняття 17	17	Усне опитування, тестування, навчальна дискусія
	Практичне заняття 18	18	Усне опитування, навчальна дискусія. Проведення модульного контролю №2 «Управління скаргами»
<p>Тема 4. Управління скаргами.  Тема 5. Переговорний процес.  Тема 6. Споживча лояльність: поняття, оцінка, програми підвищення.  Тема 7. Процес впровадження маркетингу відносин.  Тема 8. Маркетинг відносин і мережева економіка.</p>	Самостійна робота	4-18	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Охарактеризуйте стадію підготовки до переговорів</li> <li>2. Який найкращий спосіб реагування на скаргу</li> <li>3. Охарактеризуйте етапи побудови ефективної системи реагування на скарги</li> <li>4. Назвіть кроки з розробки програми побудови відносин «клієнт - службовець»</li> <li>5. Які основні стадії ведення переговорів у відповідності зі стратегією розвитку партнерських відносин</li> <li>6. Назвіть і охарактеризуйте методи оцінки споживчої лояльності</li> <li>7. Які методи підвищення лояльності другої і третьої групи споживачів за шкалою прибутковості</li> <li>8. Дайте визначення стратегічної орієнтації в концепції маркетингу відносин</li> <li>9. Які напрямки включає маркетинг відносин як мережева система</li> <li>10. Назвіть і охарактеризуйте фактори економіки ділової мережі</li> </ol>

## МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

- Комп'ютери с програмним забезпеченням для виконання практичних робіт: Googledocs, Googleanalytics, GoogleTrends - проведення та оцінка маркетингових досліджень; HohliBuilder, GoogleCharts, Vizualize-онлайн сервіси для створення інфографіки; Microsoft PowerPoint – візуалізація даних Microsoft Power BI – аналітика та візуалізація даних
- Мультимедійний проектор, маркерна дошка і екран;
- Система дистанційного навчання і контролю Moodle –<http://dl.dut.edu.ua>

## ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

1. А. В. Мартишів навчальний посібник «Маркетинг відносин» <http://ua.pp.ua/marketing-otnosheni.html>
2. Аналіз окремих підходів до класифікації взаємовідносин з клієнтами [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.vestnik-econom.mgu.od.ua/journal/2015/11-2015/61.pdf>

## ПОЛІТИКА КУРСУ («ПРАВИЛА ГРИ»)

- Курс передбачає роботу в колективі.
- Середовище в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної критики.
- Освоєння дисципліни передбачає обов'язкове відвідування лекцій і практичних занять, а також самостійну роботу.
- Самостійна робота включає в себе теоретичне вивчення питань, що стосуються тем лекційних занять, які не ввійшли в теоретичний курс, або ж були розглянуті коротко, їх поглиблена проробка за рекомендованою літературою.
- Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін.
- Якщо студент відсутній з поважної причини, він презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та консультації викладача.
- Під час роботи над завданнями не допустимо порушення академічної доброчесності: при використанні Інтернет ресурсів та інших джерел інформації студент повинен вказати джерело, використане в ході виконання завдання. У разі виявлення факту плагіату студент отримує за завдання 0 балів.
- Студент, який спізнився, вважається таким, що пропустив заняття з неповажної причини з виставленням 0 балів за заняття, і при цьому має право бути присутнім на занятті.
- За використання телефонів і комп'ютерних засобів без дозволу викладача, порушення дисципліни студент видаляється з заняття, за заняття отримує 0 балів.

## КРИТЕРІЙ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Форми контролю	Види навчальної роботи	Оцінювання
<b>ПОТОЧНИЙ КОНТРОЛЬ</b>	<b>Робота на лекціях, у т.ч.:</b>	
	• присутність на заняттях (при пропусках занять з поважних причин допускається відпрацювання пройденого матеріалу)	за кожне відвідування 0,5 бала
	• ведення конспекту	за кожну лекцію 1,5 бали
	• участь у експрес-опитуванні	за кожну правильну відповідь 0,25 бала
	<b>Робота на практичних заняттях, у т.ч.:</b>	
	• присутність на заняттях (при пропусках занять з поважних причин допускається відпрацювання пройденого матеріалу)	за кожне відвідування 0,5 бала
	• доповідь з презентацією за тематикою самостійного вивчення дисципліни (оцінка залежить від повноти розкриття теми, якості інформації, самостійності та креативності матеріалу, якості презентації і доповіді)	за кожну презентацію максимум 10 балів
	• усне опитування, тестування, рішення практичних задач	за кожну правильну відповідь 0,5 бала
• участь у навчальній дискусії, обговоренні ситуаційного завдання	за кожну правильну відповідь 2 бали	
• участь у діловій грі	за кожну участь 3 бали	
<b>РУБІЖНЕ ОЦІНЮВАННЯ (МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ)</b>	Модульний контроль № 1«Маркетинг відносин»	за кожне правильно виконане завдання – 5 балів. максимальна оцінка – 15 балів
	Модульний контроль № 2«Управління скаргами»	за кожне правильно виконане завдання – 5 балів. максимальна оцінка – 15 балів

<b>Додаткова оцінка</b>	Участь у наукових конференціях, підготовка наукових публікацій, участь у Всеукраїнських конкурсах наукових студентських робіт за спеціальністю, створення кейсів тощо.	Згідно рішення кафедри	
<b>ПІДСУМКОВЕ ОЦІНЮВАННЯ екзамен</b>	Метою заліку є контроль сформованості практичних навичок та професійних компетентностей, необхідних для виконання професійних обов'язків. Екзамен проходить у формі тестування.	Критерії оцінювання зазначено у таблиці	
<b>бали</b>	<b>Критерії оцінювання</b>	<b>Рівень компетентності</b>	<b>Оцінка /затис в екзаменаційній відомості</b>
<b>90-100</b>	Студент демонструє повні й міцні знання навчального матеріалу в обсязі, що відповідає робочій програмі дисципліни, правильно й обгрунтовано приймає необхідні рішення в різних нестандартних ситуаціях. Вміє реалізувати теоретичні положення дисципліни в практичних розрахунках, аналізувати та співставляти дані об'єктів діяльності фахівця на основі набутих з даної та суміжних дисциплін знань та умінь. Знає сучасні технології та методи розрахунків з даної дисципліни. За час навчання при проведенні практичних занять, при виконанні індивідуальних / контрольних завдань проявив вміння самостійно вирішувати поставлені завдання, активно включатись в дискусії, може відстоювати власну позицію в питаннях та рішеннях, що розглядаються. Зменшення 100-бальної оцінки може бути пов'язане з недостатнім розкриттям питань, що стосується дисципліни, яка вивчається, але виходить за рамки об'єму матеріалу, передбаченого робочою програмою, або студент проявляє невпевненість в тлумаченні теоретичних положень чи складних практичних завдань.	<b>Високий</b> Повністю забезпечує вимоги до знань, умінь і навичок, що викладені в робочій програмі дисципліни. Власні пропозиції студента в оцінках і вирішенні практичних задач підвищує його вміння використовувати знання, які він отримав при вивченні інших дисциплін, а також знання, набуті при самостійному поглибленому вивченні питань, що відносяться до дисципліни, яка вивчається.	Відмінно / Зараховано (А)
<b>82-89</b>	Студент демонструє гарні знання, добре володіє матеріалом, що відповідає робочій програмі дисципліни, робить на їх основі аналіз можливих ситуацій та вміє застосовувати теоретичні положення при вирішенні практичних задач, але допускає окремі неточності. Вміє самостійно виправляти допущені помилки, кількість яких є незначною. Знає сучасні технології та методи розрахунків з даної дисципліни. За час навчання при проведенні практичних занять, при виконанні індивідуальних / контрольних завдань та поясненні прийнятих рішень, дає вичерпні пояснення.	<b>Достатній</b> Забезпечує студенту самостійне вирішення основних практичних задач в умовах, коли вихідні дані в них змінюються порівняно з прикладами, що розглянуті при вивченні дисципліни	Добре / Зараховано (В)
<b>75-81</b>	Студент в загальному добре володіє матеріалом, знає основні положення матеріалу, що відповідає робочій програмі дисципліни, робить на їх основі аналіз можливих ситуацій та вміє застосовувати при вирішенні типових практичних завдань, але допускає окремі неточності. Вміє пояснити основні положення виконаних завдань та дати правильні відповіді при зміні результату при заданій зміні вихідних параметрів. Помилки у відповідях/ рішеннях/ розрахунках не є системними. Знає характеристики основних положень, що мають визначальне значення при проведенні практичних занять, при виконанні індивідуальних / контрольних завдань та поясненні прийнятих рішень, в межах дисципліни, що вивчається.	<b>Достатній</b> Конкретний рівень, за вивченим матеріалом робочої програми дисципліни. Додаткові питання про можливість використання теоретичних положень для практичного використання викликають утруднення.	Добре / Зараховано (С)
<b>64-74</b>	Студент засвоїв основний теоретичний матеріал, передбачений робочою програмою дисципліни, та розуміє постанову стандартних практичних завдань, має пропозиції щодо напрямку їх вирішень. Розуміє основні положення, що є визначальними в курсі, може вирішувати подібні завдання тим, що розглядалися з викладачем, але допускає значну кількість неточностей і грубих помилок, які може усувати за допомогою викладача.	<b>Середній</b> Забезпечує достатньо надійний рівень відтворення основних положень дисципліни	Задовільно / Зараховано (D)
<b>60-63</b>	Студент має певні знання, передбачені в робочій програмі дисципліни, володіє основними положеннями, що вивчаються на рівні, який визначається як мінімально допустимий. З використанням основних теоретичних положень, студент з труднощами пояснює правила вирішення практичних/розрахункових завдань дисципліни. Виконання практичних / індивідуальних / контрольних завдань значно формалізовано: є відповідність алгоритму, але відсутнє глибоке розуміння роботи та взаємозв'язків з іншими дисциплінами.	<b>Середній</b> Є мінімально допустимим у всіх складових навчальної програми з дисципліни	Задовільно / Зараховано (Е)
<b>35-59</b>	Студент може відтворити окремі фрагменти з курсу. Незважаючи на те, що програму навчальної дисципліни студент виконав, працював він пасивно, його відповіді під час практичних робіт в більшості є невірними, необгрунтованими. Цілісність розуміння матеріалу з дисципліни у студента відсутня.	<b>Низький</b> Не забезпечує практичної реалізації задач, що формуються при вивченні дисципліни	Незадовільно з можливістю повторного складання) / Не зараховано (FХ) В залікову книжку не проставляється
<b>1-34</b>	Студент повністю не виконав вимог робочої програми навчальної дисципліни. Його знання на підсумкових етапах навчання є фрагментарними. Студент не допущений до здачі заліку.	<b>Незадовільний</b> Студент не підготовлений до самостійного вирішення задач, які окреслює мета та завдання дисципліни	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням / Не допущений (F) В залікову книжку не проставляється