

МЕНЕДЖМЕНТ МАРКЕТИНГОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА

Викладач: к.ф.-м. наук, доц. Головань Ольга Олексіївна

Кафедра: бізнес-адміністрування і менеджменту ЗЕД, 6-й корпус ЗНУ, ауд. 108

Email: oaholov@gmail.com

Телефон: (061) 289-41-39 (кафедра), (061) 289-41-10 (деканат)

Освітня програма, рівень вищої освіти		Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності, Бізнес-адміністрування, Менеджмент закладів освіти, культури та спорту, Менеджмент організацій і адміністрування, Логістика, магістр				
Статус дисципліни		Вибіркова				
Кредити ECTS	3	Навч. рік	2021-2022 3 семестр	Рік навчання - 2	Тижні	8
Кількість годин	90	Кількість змістових модулів ¹		4	Лекційні заняття – 12 год. Практичні заняття – 20 год. Самостійна робота – 58 год.	
Вид контролю	Екзамен					
Посилання на курс в Moodle			https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=2037			
Консультації:			за домовленістю чи ел. поштою			

ОПИС КУРСУ

Нова система управління економікою потребує фахівців, що володіють глибокими знаннями в галузі сучасного менеджменту. **Мета курсу** – формування у студентів умінь вивчати та використовувати у підприємницькій діяльності вподобання споживачів; здійснювати маркетингове диференційоване управління у споживчих сегментах; налагоджувати діалог зі споживачами, ефективно використовуючи засоби зворотного зв'язку; розробляти та впроваджувати програми лояльності, метою яких є залучення та утримання клієнтів, із застосовуванням сучасних Інтернет-технологій.

Вивчення курсу передбачає поєднання різних форматів та методів навчання: інтерактивний формат навчання, основою якого є проведення обговорень, дискусій щодо проблемних ситуацій, які мають місце в бізнесі; виконання практичних завдань, розв'язання ситуаційних вправ індивідуально та в групах.

ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен **знати:**

- основні принципи маркетингової діяльності;
- методи збору та аналізу інформації про клієнтів;
- принципи сегментації споживчих ринків;
- стратегії позиціонування клієнтів;
- інструменти управління попитом у споживчих сегментах;
- структуру комплексу маркетингу;
- інструменти маркетингу, які сприяють формуванню попиту на продукцію;

вміти:

- збирати та аналізувати інформацію про клієнтів;

¹ 1 змістовий модуль = 15 годин (0,5 кредита ECTS). Детальна формула розрахунку – в рекомендаціях.

- здійснювати моніторинг активних та латентних потреб існуючих та потенційних споживачів;
- проводити сегментацію споживчих ринків;
- адаптувати товарний ряд відповідно до вимог окремих сегментів покупців;
- налагоджувати зворотній зв'язок з клієнтами;
- приймати управлінські рішення на основі аналізу даних зворотного зв'язку;
- розробляти та впроваджувати програми лояльності для клієнтів.

У разі успішного завершення курсу студент зможє:

- 1) аналізувати потреби клієнтів;
- 2) здійснювати сегментацію споживачів за диференційованими критеріями;
- 3) збирати інформацію про існуючих та потенційних клієнтів;
- 4) розробляти елементи комплексу маркетингу;
- 6) організовувати процес комунікації з клієнтами.

ОСНОВНІ НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ

1. Маркетинг: Методичні рекомендації до вивчення курсу для студентів факультету менеджменту спеціальність 8.18010016 – «Бізнес-адміністрування» / О. О. Головань, С. В. Маркова. Запоріжжя : ЗНУ, 2013. 48 с.

+ до кожного заняття рекомендуються додаткові джерела (див. Moodle).

КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ

Поточні контрольні заходи (max 60 балів):

Поточний контроль передбачає такі **теоретичні** завдання:

- усне опитування і обговорення питань курсу (статті, презентації, тези, нормативні документи, аналітичні довідки та звіти підприємств тощо);
- тести за пройденим матеріалом в системі Moodle ЗНУ.

Поточний контроль передбачає виконання індивідуальних **практичних** завдань (методичні рекомендації та вимоги щодо виконання та оформлення робіт містяться в системі Moodle ЗНУ):

- здійснення дослідження споживачів;
- сегментація споживачів;
- оцінка конкурентоспроможності продукції;
- розробка клієнтоорієнтованої товарної політики підприємства;
- розробка заходів стимулювання клієнтів.

Види контролю і система накопичення балів за виконання поточних контрольних заходів

Вид контрольного заходу. Термін виконання заходу	Кількість контрольних заходів	Кількість балів за 1 захід	Усього балів
Виконання індивідуальних практичних завдань. Всі завдання повинні бути подані на перевірку в електронному вигляді в системі Moodle не пізніше, ніж за 2 тижні до закінчення вивчення курсу.	8	2	16
Усне опитування за теоретичним матеріалом курсу протягом вивчення дисципліни.	5	2	10
Виконання вправ та розв'язання ситуаційних завдань.	5	2	10
Самостійне проходження тестів у системі Moodle за матеріалом Змістових розділів. Кожний окремих тест необхідно проходити в перший тиждень після закінчення вивчення відповідної теми.	2	12	24



Усього	20		60
--------	----	--	----

Критерії оцінювання поточних контрольних заходів:

- 1) Підготовка індивідуальних практичних завдань. Передбачено виконання 8 завдань, кожне оцінюється по 2 бали:
 - 2 бали – завдання виконано відповідно до вимог в повному обсязі;
 - 1 бал – завдання виконано не в повному обсязі, частина питань залишилася не розкритою, матеріал оформлено з недоліками;
 - 0 балів – завдання не виконано, не подано на перевірку.
- 2) Тестовий контроль знань передбачає виконання 24 тестових завдань, кожне питання тесту оцінюється максимально в 0,5 балів:
 - 0,5 бала за правильну відповідь;
 - 0 балів – неправильна відповідь.
- 3) Опитування за теоретичним матеріалом курсу оцінюється:
 - 2 бали – відповідь правильна, повна, чітка та логічна;
 - 1 бал – відповідь правильна, однак недостатньо повна, з деякими недоліками та з допомогою уточнюючих питань;
 - 0 балів – відповідь неправильна або відсутня.
- 4) Виконання вправ та розв'язання ситуативних практичних завдань:
 - 2 бали – завдання виконано, виявлено знання та практичні навички на достатньому рівні;
 - 1 бал – завдання виконано не в повному обсязі, виявлено знання та практичні навички на середньому рівні;
 - 0 балів – завдання не виконано.

Підсумкові контрольні заходи (max 40 балів):

Види завдань та система накопичення балів

Вид контрольного заходу	Кількість контрольних заходів	Кількість балів за 1 захід	Усього балів
Контрольне тестування за вивченим матеріалом в системі Moodle	1	15	15
Відповідь на два теоретичних питання з курсу в усній формі	2	10	20
Визначення ключових теоретичних понять курсу в усній формі	2	2,5	5
Усього	5		40

Критерії оцінювання підсумкового контролю:

- 1) Тестовий контроль знань передбачає виконання залікового тесту в системі Moodle. Загальна кількість завдань в заліковому тесті 30, кожне питання оцінюється в 0,5 бала:
 - 0,5 бала – правильна відповідь;
 - 0 балів – неправильна відповідь.
- 2) Відповідь на теоретичне питання – максимальна оцінка 10 балів:
 - 10 балів – відповідь повна, ґрунтовна, виклад матеріалу логічний, подано приклади, зроблено власні висновки;
 - 9 балів – відповідь повна, ґрунтовна, виклад матеріалу логічний, подано приклади, власні висновки відсутні;
 - 8 балів – відповідь повна, ґрунтовна, виклад матеріалу логічний, відсутні приклади та власні висновки;
 - 7 балів – відповідь повна, матеріал викладено логічно, структуровано, однак з незначними недоліками, відсутні приклади та власні висновки;



- 6 балів – відповідь повна, ґрунтовна, однак виклад матеріалу нелогічний, відсутні приклади та власні висновки;
 - 5 балів – відповіді не в повній мірі (більше 50 % необхідного обсягу), не всі поняття та терміни знайшли своє відображення у відповіді або визначені невірно, відсутні приклади та власні висновки;
 - 4 бали – відповіді не в повній мірі (до 40 % необхідного обсягу), не всі поняття та терміни знайшли своє відображення у відповіді або визначені невірно, відсутні приклади та власні висновки;
 - 3 бали – відповіді не в повній мірі (до 30 % необхідного обсягу), не всі поняття та терміни знайшли своє відображення у відповіді або визначені невірно, відсутні приклади та власні висновки;
 - 2 бали – відповіді не в повній мірі (до 20 % необхідного обсягу), не всі поняття та терміни знайшли своє відображення у відповіді або визначені невірно, відсутні приклади та власні висновки;
 - 1 бал – відповіді не в повній мірі (до 10 % необхідного обсягу), не всі поняття та терміни знайшли своє відображення у відповіді або визначені невірно, відсутні приклади та власні висновки;
 - 0 балів – відповідь відсутня або невірна.
- 3) Визначення ключових теоретичних понять курсу – передбачає визначення 2 понять:
- 2,5 бали – поняття визначено в повному обсязі;
 - 1 бал – поняття визначено з частковими недоліками;
 - 0 балів – визначення невірне або відсутнє.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

За шкалою ECTS	За шкалою університету	За національною шкалою	
		Екзамен	Залік
A	90 – 100 (відмінно)	5 (відмінно)	Зараховано
B	85 – 89 (дуже добре)	4 (добре)	
C	75 – 84 (добре)		
D	70 – 74 (задовільно)	3 (задовільно)	
E	60 – 69 (достатньо)		
FX	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	Не зараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов’язковим повторним курсом)		

Контрольний захід		Термін виконання	% від загальної оцінки
Поточний контроль (max 60%)			
Змістовий модуль 1	Вид теоретичного завдання: опитування	тиждень 1-2	2%
	Вид практичного завдання: обґрунтування доцільності диференційованого підходу до обслуговування клієнтів	тиждень 1	2%
	Вид практичного завдання: аналіз потреб споживачів	тиждень 2	2%
	Вид практичного завдання: аналіз впливу	тиждень 2	2%

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ
Силабус навчальної дисципліни



	зовнішніх факторів на попит продукції		
Змістовий модуль 2	Вид теоретичного завдання: опитування	тиждень 3-4	4%
	Вид практичного завдання: розробка анкети для визначення вподобань потенційних споживачів	тиждень 3	2%
	Вид практичного завдання: розробка анкети для визначення задоволення споживачів обслуговуванням в компанії	тиждень 3	2%
	Вид практичного завдання: ситуаційна вправа на визначення цільового сегменту	тиждень 4	2%
	Вид практичного завдання: позиціонування товару	тиждень 4	2%
	Вид теоретичного завдання: Тест 1	тиждень 4	12%
Змістовий модуль 3	Вид теоретичного завдання: опитування	тиждень 5	2%
	Вид практичного завдання: ситуаційна вправа на визначення конкурентоспроможності продукції	тиждень 5	2%
	Вид практичного завдання: обґрунтування заходів компанії на етапі виведення нової продукції на ринок	тиждень 6	2%
	Вид практичного завдання: управління товарним асортиментом	тиждень 6	2%
Змістовий модуль 4	Вид теоретичного завдання: опитування	тиждень 7	2%
	Вид практичного завдання: обґрунтування ціни нового товару	тиждень 7	2%
	Вид практичного завдання: формування каналів збуту продукції	тиждень 8	2%
	Вид практичного завдання: обґрунтування методів просування продукції	тиждень 8	2%
	Вид теоретичного завдання: Тест 2	тиждень 8	12%
Підсумковий контроль (max 40%)			
Контрольне тестування за вивченим матеріалом в системі Moodle			15%
Відповідь на два теоретичних питання з курсу в усній формі			20%
Визначення ключових теоретичних понять курсу в усній формі			5%
Разом			100%

РОЗКЛАД КУРСУ ЗА ТЕМАМИ І КОНТРОЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Тиждень і вид заняття	Тема змістового модулю	Контрольний захід	Кількість балів
Змістовий модуль 1			
Тиждень 1,2 Практичне заняття 1,2	Сутність та планування маркетингової діяльності	Опитування за темами лекцій. Розв'язання ситуаційних вправ	8
Змістовий модуль 2			
Тиждень 3,4 Практичне заняття 3,4	Дослідження клієнтів	Опитування за темами лекцій. Проведення досліджень клієнтів. Розв'язання ситуаційних вправ. Тестування в системі Moodle	24
Змістовий модуль 3			
Тиждень 5,6 Практичні заняття 5,6	Товарна політика підприємства	Опитування. Обговорення лекційного матеріалу. Розв'язання ситуаційних вправ щодо визначення конкурентоспроможності продукції.	8
Змістовий модуль 4			
Тиждень 7,8 Практичні заняття 7,8	Цінова політика та політика просування продукції підприємства	Опитування. Обговорення лекційного матеріалу. Ситуаційні задачі. Тестування в системі Moodle.	20
Екзамен	Підсумковий контроль (теоретичний і практичний)	Тестування системи Moodle. Відповідь на два теоретичних питання.	40
			100

ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

Книги:

1. Белявцева М. І., Воробйова В. Н. Маркетинговий менеджмент : навч. посіб. рек. МОНУ. Київ. : ЦНЛ, 2016. 408 с.
2. Пелішенко В. П. Маркетинговий менеджмент : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. реком. МОНУ. Київ. : Центр навчальної літератури, 2013. 200 с.
3. Головань О. О., Маркова С. В. Маркетинг : метод. реком. до практ. занять для студ. освітньо-кваліф. рівня "магістр" спец. "Бізнес-адміністрування" Запоріжжя : ЗНУ, 2013. 52 с. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2013/05/0030417.pdf>. (дата звернення 20.01.2019)
4. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент : экс пресс-курс. 2-е изд. СПб. : Питер 2006. 466 с. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi10/0008406.pdf>. (дата звернення 20.01.2019).
5. Котлер Ф. Маркетинг в третьем тысячелетии: Как создать, завоевать и удержать рынок. Москва. : Изд-во АСТ, 2010. 272 с.
6. Резнік В. С. Соціально-психологічне моделювання поведінки покупців у процесі маркетингової діяльності : Монографія. Кам'янець-Подільський : Абетка-НОВА, 2011. 220 с.



7. Стелзнер М. Контент-маркетинг. Новые методы привлечения клиентов в эпоху Интернета. Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2012. 172 с. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi46/0037165.pdf>. (дата звернення 20.01.2019).

Інформаційні ресурси:

1. Державна служба статистики України URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення: 27.02.2020).
2. Головне управління статистики у Запорізькій області URL: <http://www.zp.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення: 27.02.2020).
3. Верховна Рада України URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1023-12> (дата звернення: 27.02.2020).
4. Кабінет міністрів України URL: <http://www.min.gov.ua> (дата звернення: 27.02.2020).
5. Державна фіскальна служба України URL: <http://sfs.gov.ua/> (дата звернення: 27.02.2020).
6. Торгово-промислова палата України URL <https://uccr.org.ua/> (дата звернення: 27.02.2020).
7. Запорізька обласна державна адміністрація URL: <http://www.zoda.gov.ua> (дата звернення: 27.02.2020).

РЕГУЛЯЦІЇ І ПОЛІТИКИ КУРСУ²

Відвідування занять. Регуляція пропусків.

Відвідування занять обов'язкове, оскільки курс зорієнтовано на вивчення базового курсу спеціальності. Очікується, що у викладача та студентів в аудиторії постійно буде відбуватися комунікація. Будь ласка, беріть участь у обговоренні, навіть якщо соромитесь чи не впевнені у своїх знаннях!

Завдання мають бути виконанні перед заняттями. Пропуски можливі лише з поважної причини. Відпрацювання пропущених занять має бути регулярним за домовленістю з викладачем у години консультацій. Накопичення відпрацювань неприпустиме! За умови систематичних пропусків може бути застосована процедура повторного вивчення дисципліни (див. посилання на Положення у додатку до силабусу).

Політика академічної доброчесності

Кожний студент зобов'язаний дотримуватися принципів академічної доброчесності. Письмові завдання з використанням часткових або повнотекстових запозичень з інших робіт без зазначення авторства – це *плагіат*. Використання будь-якої інформації (текст, фото, ілюстрації тощо) мають бути правильно процитовані з посиланням на автора! Якщо ви не впевнені, що таке плагіат, фабрикація, фальсифікація, порадьтесь з викладачем. До студентів, у роботах яких буде виявлено списування, плагіат чи інші прояви недоброчесної поведінки можуть бути застосовані різні дисциплінарні заходи (див. посилання на Кодекс академічної доброчесності ЗНУ в додатку до силабусу).

Використання комп'ютерів/телефонів на занятті

Будь ласка, вимкніть на беззвучний режим свої мобільні телефони та не користуйтеся ними під час занять. Мобільні телефони відволікають викладача та ваших колег. Під час занять заборонено надсилання текстових повідомлень, прослуховування музики, перевірка електронної пошти, соціальних мереж тощо. Електронні пристрої можна використовувати лише за умови виробничої необхідності в них (за погодженням з викладачем).

Комунікація

Очікується, що студенти перевірятимуть свою електронну пошту і сторінку дисципліни в Moodle та реагуватимуть своєчасно. Всі робочі оголошення можуть надсилатися через старосту, на електронну на пошту та розміщуватимуться в Moodle. Будь ласка, перевіряйте повідомлення вчасно. Ел. пошта має бути підписана справжнім ім'ям і прізвищем. Адреси типу user123@gmail.com не приймаються!

² Тут зазначається все, що важливо для курсу: наприклад, умови допуску до лабораторій, реактивів тощо. Викладач сам вирішує, що треба знати студенту для успішного проходження курсу!

ДОДАТОК ДО СИЛАБУСУ ЗНУ – 2020-2021 рр.

ГРАФІК НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ 2020-2021 н. р. (посилання на сторінку сайту ЗНУ)

АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ. Студенти і викладачі Запорізького національного університету несуть персональну відповідальність за дотримання принципів академічної доброчесності, затверджених **Кодексом академічної доброчесності ЗНУ**: <https://tinyurl.com/ya6yk4ad>. Декларація академічної доброчесності здобувача вищої освіти (додається в обов'язковому порядку до письмових кваліфікаційних робіт, виконаних здобувачем, та засвідчується особистим підписом): <https://tinyurl.com/y6wzzlu3>.

НАВЧАЛЬНИЙ ПРОЦЕС ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ. Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмінь (атестації, заліки, іспити та інші форми контролю) є невід'ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до *Положення про організацію та методiku проведення поточного та підсумкового семестрового контролю навчання студентів ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9tve4lk>.

ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН, ВІДРАХУВАННЯ. Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (в тому числі проходження практики чи виконання курсової роботи) за результатами однієї екзаменаційної сесії є підставою для надання студенту права на повторне вивчення зазначених навчальних дисциплін. Порядок повторного вивчення визначається *Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9pkmmp5>. Підстави та процедури відрахування студентів, у тому числі за невиконання навчального плану, регламентуються *Положенням про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/ycds57la>.

НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА. Порядок зарахування результатів навчання, підтверджених сертифікатами, свідоцтвами, іншими документами, здобутими поза основним місцем навчання, регулюється *Положенням про порядок визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті*: <https://tinyurl.com/y8gbt4xs>.

ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ. Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов'язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під час навчання, регламентуються *Положенням про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9yfw9v>. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до: *Положення про порядок призначення і виплати академічних стипендій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/yd6bq6p9>; *Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9r5dpwh>.

ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА. Телефон довіри практичного психолога (061)228-15-84 (щоденно з 9 до 21).

ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ. Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції (Воронков В. В., 1 корп., 29 каб., тел. +38 (061) 289-14-18).

РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ. Центральні входи усіх навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається черговими охоронцями навчальних корпусів. Якщо вам потрібна спеціалізована допомога, будь-ласка, зателефонуйте (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: <https://tinyurl.com/ydhcsagx>.

РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ. Наукова бібліотека: <http://library.znu.edu.ua>. Графік роботи абонементів: понеділок – п'ятниця з 08.00 до 17.00; субота з 09.00 до 15.00.

ЕЛЕКТРОННЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ (MOODLE): <https://moodle.znu.edu.ua>

Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресами:

- для студентів ЗНУ - moodle.znu@gmail.com, Савченко Тетяна Володимирівна
- для студентів Інженерного інституту ЗНУ - alexvas54@gmail.com, Василенко Олексій Володимирович

У листі вкажіть: прізвище, ім'я, по-батькові українською мовою; шифр групи; електронну адресу.

Якщо ви вказували електронну адресу в профілі системи Moodle ЗНУ, то використовуйте посилання для відновлення паролю <https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=133015>.