ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

Навчально-науковий інститут денної освіти
Кафедра маркетингу

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

«УПРАВЛІННЯ КЛІЄНТСЬКИМ ДОСВІДОМ»

на 2026-2027 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	1 курс, 2 семестр
Освітня програма/спеціалізація	«Маркетинг»
Спеціальність	D5 Маркетинг
Галузь знань	D Бізнес, адміністрування та право
Ступінь вищої освіти	магістр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну, науковий ступінь і вчене звання, посада

Трайно Вікторія Миколаївна
к.е.н.,
доцент кафедри маркетингу

Контактний телефон	+38-066-10-46-215
Електронна адреса	trayno555@ukr.net
Розклад навчальних занять	http://schedule.puet.edu.ua/
Консультації	он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	https://el.puet.edu.ua/

Опис навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни	Формування у студентів загальних і професійних компетентностей та набуття практичних навичок щодо управління клієнтським досвідом.
Тривалість	5 кредитів ЄКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.)
Форми та методи навчання	Лекції та практичні заняття в аудиторії (демонстрування, пояснення, бесіда, модерація, методи наративів, кейсів, скрайбінгу, вебквесту), самостійна робота поза розкладом
Система поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль: відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; тестування; поточна модульна робота Підсумковий контроль: **залік (**ПМК)
Базові знання	Наявність знань з маркетингу, поведінки споживачів
Мова викладання	Українська

Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
ПР02. Вміти адаптовувати і застосовувати нові досягнення в теорії та практиці маркетингу для досягнення конкретних цілей і вирішення задач ринкового суб'єкта. ПР04. Вміти розробляти стратегію і тактику маркетингової діяльності з урахуванням крос-функціонального характеру її реалізації. ПР07. Вміти формувати і вдосконалювати систему маркетингу ринкового суб'єкта. ПР09. Розуміти сутність та особливості застосування маркетингових інструментів у процесі прийняття маркетингових рішень.	ЗК05. Навички міжособистісної взаємодії. ЗК06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел. СК05. Здатність до діагностування маркетингової діяльності ринкового суб'єкта, здійснення маркетингового аналізу та прогнозування. СК07. Здатність розробляти і аналізувати маркетингову стратегію ринкового суб'єкта та шляхи її реалізації з урахуванням міжфункціональних зв'язків. СК08. Здатність формувати систему маркетингу ринкового суб'єкта та оцінювати результативність і ефективність її функціонування.

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Модуль 1. Теоретичні основи управління клієнтським досвідом		
Тема 1. Клієнтський досвід в системі маркетингу.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповідь на тему «Стратегія клієнтоорієнтованості: основні принципи реалізації».
Тема 2. Теоретичні основи та практичні аспекти управління клієнтським досвідом.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповідь на тему «Клієнтоорієнтованість як сучасний напрям розвитку маркетингу».
Тема 3. Процес управління клієнтським досвідом.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповідь на тему «Стратегія клієнтоорієнтованості: принципи та інструменти».
Тема 4. Метрики управління клієнтським досвідом.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповідь на тему «Аналіз відносин між компанією і споживачем в системі маркетингу».
Модуль 2. Прикладні аспекти управління клієнтським досвідом		
Тема 5. Формування клієнтського досвіду.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповідь на тему «Управління процесом формування клієнтського досвіду».
Тема 6. Поліпшення клієнтського досвіду. Управління претензіями клієнта.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповіді на тему «Управління процесом поліпшення клієнтського досвіду», «Світовий досвід управління претензіями клієнта».
Тема 7. Стратегії управління клієнтським досвідом.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповідь на тему «Розробка стратегій управління клієнтським досвідом».

Інформаційні джерела

1. Becker, L., Jaakkola, E. Customer experience: fundamental premises and implications for research // Journal of the Academy of Marketing Science. 2020. 48(4). P. 630-648. https://ideas.repec.org/a/spr/joamsc/v48y2020i4d10.1007_s11747-019-00718-x.html
2. Балай Н. О. Вплив клієнтського досвіду на фінансові показники діяльності підприємств сфери послуг // Економіка, управління та адміністрування. 2022. № 1(99). С. 3–10. URL: https://doi.org/10.26642/ema-2022-1(99)-3-10
3. Інформаційно-часові чинники ефективності управління клієнтським досвідом у маркетингу та комерції підприємств / Олексій Олексюк, Олександр Шафалюк, Анна Тащенко // Підприємництво та управління розвитком соціально- економічних систем. – 2023. - № 2 (2023). https://purses.zp.edu.ua/article/view/302249/294279
4. Маркетинг в умовах діджиталізації економіки країни : матеріали Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції (м. Полтава, 23–24 листопада 2023 року). – Полтава : ПУЕТ, 2023. http://dspace.puet.edu.ua/handle/123456789/13307
5. Маркетингова діяльність підприємств: сучасний зміст [Текст] : монографія / за заг. ред. Н. В. Карпенко. – Київ : Центр учб. л-ри, 2016. – 252 с. Режим доступу : http://dspace.puet.edu.ua/handle/123456789/6730
6. Маркетингова діяльність підприємств: сучасний зміст. Частина 2 : колективна монографія / за науковою редакцією Н. В. Карпенко - Полтава : ПУЕТ, 2021. - 344 с. Режим доступу : http://dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/12252/1/Marketungova%20dialnist%20pidpriemstv_Monografia_Karpenko.pdf
7. Особливості управління досвідом клієнтів підприємств в умовах цифровізації / Г. В. Обруч, І. О. Бережний, Є. Б. Гавадзюк // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2021. - № 75. – С. 119-129. Режим доступу : http://lib.kart.edu.ua/bitstream/123456789/9466/1/Obruch.pdf
8. Савицька Н. Л. Управління клієнтським досвідом в контексті розвитку поведінкового маркетингу // Маркетинг у підприємництві, біржовій діяльності та торгівлі в smart суспільстві: управлінський, інноваційний та методичний виміри : колективна монографія / за наук. ред. І. В. Перевозової. – Львів. 2023. С. 225-245. Режим доступу : https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/34889/1/KOL_kliyent_s_kym-dosvidom_23.pdf

9. Ситник Н. І. Управління клієнтським досвідом як стратегія розвитку бізнесу // Бізнес Інформ. 2021. № 9. С. 216-224. Режим доступу : https://www.business-inform.net/export_pdf/business-inform-2021-9_0-pages-216_224.pdf
10. Системи управління клієнтським досвідом // Будуй своє. Режим доступу : https://buduysvoe.com/publications/systemy-upravlinnya-kliyentskym-dosvidom
11. Трайно В. М. Маркетингове управління споживачами послуг : монографія / В. І. Перебийніс, В. М. Трайно. – Полтава : ПУЕТ, 2015. – 323 с. Режим доступу : http://dspace.puet.edu.ua/handle/123456789/4922
12. Трайно В. М. Маркетингові інструменти впливу на клієнтів, як система управління продажами / А. М. Захаренко-Селезньова, В. М. Трайно, Н. І. Яловега // Вісник Хмельницького національного університету: Економічні науки. – 2021. – № 1 (290). – С. 44-48. Режим доступу : http://journals.khnu.km.ua/vestnik/wp-content/uploads/2021/05/VKNU-ES-2021-N-1-290.pdf
13. Трайно В. М. Управління клієнтським досвідом на підприємствах сфери послуг / В. М. Трайно // Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». – 2024. – № 1 (81), 2 том. – (Серія «Економічні науки»). С. 51-55. Режим доступу : https://www.inter-nauka.com/uploads/public/17048433836135.pdf
https://www.inter-nauka.com/uploads/public/17096569504725.pdf
14. Управління клієнтським досвідом: як зробити клієнта задоволеним та завоювати його довіру // Rethink-work with konicaminolta . Режим доступу : https://www.konicaminolta.ua/uk-ua/rethink-work/business/customer-experience-management-how-customers-becom
15. Управління клієнтським досвідом як пріоритетний напрям діяльності торговельних підприємств / В. І. Місюкевич, Н.В. Трушкіна, Ю.О. Шкригун // Вісник економічної науки України. — 2023. — № 1 (44). — С. 93-105. http://dspace.nbuv.gov.ua/handle/123456789/194475
16. Як зробити клієнтський досвід центральним елементом вашого бізнесу // CRM Market. 25.02.2024. Режим доступу : https://crmmarket.com.ua/yak-zrobyty-kliyentskyj-dosvid-czentralnym-elementom-vashogo-biznesu/
17. Як поліпшити клієнтський досвід за допомогою фулфілмента: 10 ефективних стратегій // FULFILLMENT-BOX. 14.03.2024. Режим доступу : https://fulfillment-box.com/uk/yak-fulfilment-pokrashchuie-kliientskyi-dosvid/

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

Політика оцінювання здобувачів вищої освіти. Завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
Положення про організацію освітнього процесу https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/polozhennya-pro-organizacziyu-osvitnogo-proczesu.pdf
Положення про порядок та критерії оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_kryt_ocinyuvannya.pdf
Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poryadok-likvidacziyi-zdobuvachamy-vyshhoyi-osvity-akademichnoyi-zaborgovanosti.pdf .
Положення про повторне навчання https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poloz_pro-povt-navch.pdf
Політика щодо відвідування. Відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі (Moodle) за погодженням із провідним викладачем.
Політика щодо академічної доброчесності. Списування під час виконання поточних модульних робіт та тестування заборонено (в т. ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття. В ПУЕТ діють:
Кодекс честі студента https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_studenta.pdf .
Положення про академічну доброчесність https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrochesnist.pdf
Положення про запобігання випадків академічного плагіату https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-zapobigannyavypadkam-akademichnogo-plagiatu.pdf .
Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:
Положення про порядок перезарахування результатів навчання, здобутих в іноземних та вітчизняних закладах освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_perezarah_rez_zvo.pdf .
Положення про академічну мобільність здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha_pro_akademichnu_mobilnist.pdf
Положення про порядок визнання результатів навчання здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-poryadok-vyznannya-rezultativ-navchannya-zdobutyh-shlyahom-neformalnoyi-ta-abo-informalnoyi-osvity.pdf; *інфографіка* (розділ Освіта/Організація освітнього процесу/Неформальна освіта) https://puet.edu.ua/neformalna-osvita/.

Політика вирішення конфліктних ситуацій:
Положення про правила вирішення конфліктних ситуацій https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravyla-vyrishennya-konfliktnyh-sytuaczij-u-puet.pdf
Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poloz_pro-apel_pidscontr.pd f
уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupciyi/
Політика підтримки учасників освітнього процесу:
Психологічна служба: http://puet.edu.ua/psyhologichna-pidtrymka-v-puet/ .

Студентський омбудсмен (Уповноважений з прав студентів) ПУЕТ http://puet.edu.ua/other-divisions/studentskyj-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/

Уповноважений з прав корупції https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupciyi/

Безпека освітнього середовища: Інформація про безпечність освітнього середовища ПУЕТ наведена у вкладці «Безпека життєдіяльності» http://puet.edu.ua/pro-puet/bezpeka-zhyttyediyalnosti/

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне та підсумкове оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-4): відвідування занять (8 балів); захист домашнього завдання (8 балів); обговорення матеріалу занять (4 бали); виконання навчальних завдань (8 балів); завдання самостійної роботи (8 балів); тестування (4 бали); поточна модульна робота (10 балів)	50
Модуль 2 (теми 5-8): відвідування занять (8 балів); захист домашнього завдання (8 балів); обговорення матеріалу занять (4 бали); виконання навчальних завдань (8 балів); завдання самостійної роботи (8 балів); тестування (4 бали); поточна модульна робота (10 балів)	50
Разом	100

Шкала оцінювання здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Дуже добре
74-81	C	Добре
64-73	D	Задовільно
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни