

ФАКУЛЬТЕТ Економіки і управління

СПЕЦІАЛЬНІСТЬ 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність

ОСВІТНЯ ПРОГРАМА Управління торговельним бізнесом і комерційна логістика

ТЕМА ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ Формування клієнто-орієнтованого підходу управління підприємством за матеріалами ТОВ «Софтбістро Юкрейн», м. Хмельницький

ПП студента Довганюк Яна Василівна

ПП керівника Андрушкевич Зінаїда Миколаївна

Рік захисту 2019 р.

АНОТАЦІЯ

Розглянуто теоретичні засади формування клієнтоорієнтованого управління підприємством: визначено сутність, особливості та основні елементи клієнтоорієнтованого підходу управління підприємством, охарактеризовано концептуальний підхід до впровадження клієнтоорієнтованого управління на підприємстві.

Проведене дослідження стану ринку кави й перспектив розвитку кав'ярень в Україні, визначено місце ТОВ «Софтбістро Юкрейн» на ринку, проаналізовано ефективність комерційно-господарської діяльності підприємства та ефективність роботи персоналу як одного із напрямів клієнтоорієнтованості підприємства, досліджено рівень лояльності клієнтів до кав'ярень м. Хмельницького та мережі кав'ярень «Клуб Кави».

Запропоновано заходи, щодо формування клієнтоорієнтованого підходу управління комерційною діяльністю підприємства: визначено основні напрями та засоби впровадження клієнтоорієнтованого підходу управління, обґрунтовано етапи впровадження клієнторієнтованого підходу управління мережею кав'ярень «Клуб Кави», запропоновано впровадження системи професійного розвитку персоналу мережі кав'ярень «Клуб Кави» в контексті клієнтоорієнтованого сервісу ТОВ «Софтбістро Юкрейн».

Ключові слова: клієнтоорієнтованість, лояльність споживачів, клієнтоорієнтований підхід управління, комерційна діяльність, якість послуг.

Публікації: II Всеукраїнська студентська науково-практична конференція «Маркетинг очима молоді», м. Хмельницький (05-06 червня 2019 р.); XIV Міжнародна науково-практична конференція «Маркетингові технології в умовах глобалізації економіки України», м. Хмельницький-снт. Сатанів (28-30 листопада 2019 р.).