



ОРГАНІЗАЦІЙНА БІЗНЕС-ПОВЕДІНКА У VIP-ПРОСТОРИ

Назва дисципліни за вибором



ПРОХОРОВА

Вікторія Володимирівна
Доктор економічних наук,
професор

Профайл викладача:

[http://econmgmt.uipa.edu.ua/?
page_id=1268](http://econmgmt.uipa.edu.ua/?page_id=1268)

Анотація: Дисципліна «Організаційна бізнес-поведінка у VIP-просторі» зосереджена на вивченні специфіки взаємодії з високопрофільними клієнтами в бізнес-середовищі. Курс охоплює психологічні аспекти комунікації, етикет, етику, стратегії управління репутацією та конфліктами, а також лідерство і мотивацію персоналу, орієнтованого на VIP-клієнтів. Студенти знайомляться з сучасними технологіями і інноваціями в обслуговуванні, методами побудови довготривалих відносин та підтримки високих стандартів сервісу. Курс також включає аспекти крос-культурної комунікації і кризового управління, що дозволяють ефективно працювати в середовищі вимогливих клієнтів і забезпечувати високий рівень обслуговування.

Метою вивчення дисципліни є розвиток у студентів навичок ефективної взаємодії з високопрофільними клієнтами, формування розуміння психологічних аспектів, етики та етикету в VIP-обслуговуванні, а також здатності застосовувати стратегії управління репутацією, конфліктами та кризовими ситуаціями для забезпечення високого рівня сервісу і побудови довготривалих відносин з клієнтами.

Очікувані результати навчання:

За результатами навчання студент буде:

знати: основи організаційної бізнес-поведінки у VIP-просторі; психологічні аспекти взаємодії з високопрофільними клієнтами; принципи етики та етикету в контексті VIP-взаємодії; методи ефективної комунікації та управління міжособистісними відносинами у VIP-просторі; стратегії управління конфліктами та кризовими ситуаціями в роботі з VIP-клієнтами; технології та інновації, які покращують обслуговування VIP-клієнтів; роль лідерства та мотивації у забезпеченні високих стандартів сервісу; як будувати довготривалі відносини та забезпечувати лояльність клієнтів.

вміти: встановлювати ефективні комунікаційні канали з VIP-клієнтами; застосовувати етичні та етикетні стандарти при взаємодії з високопрофільними клієнтами; вирішувати конфлікти та управлінські ситуації, що виникають у процесі обслуговування VIP-клієнтів; впроваджувати інноваційні технології для покращення рівня обслуговування; формувати і підтримувати високий рівень довіри та лояльності клієнтів; використовувати стратегії лідерства для побудови ефективних команд в VIP-просторі; аналізувати і реагувати на зміни у потребах VIP-клієнтів, адаптуючи стратегії обслуговування.

Теми аудиторних занять та самостійної роботи

Тема 1. Вступ до організаційної бізнес-поведінки у VIP-просторі (лекцій – 2 год., практ. – 2 год.)

Тема 2. Психологічні аспекти бізнес-поведінки у VIP-просторі (лекцій – 2 год., практ. – 4 год.)

Тема 3. Етика та етикет у VIP-просторі (лекцій – 4 год., практ. – 4 год.)

Тема 4. Комунікація у VIP-просторі (лекцій – 2 год., практ. – 2 год.)

Тема 5. Міжособистісні відносини у VIP-просторі (лекцій – 2 год., практ. – 4 год.)

Тема 6. Управління конфліктами у VIP-просторі (лекцій – 4 год., практ. – 4 год.)

Тема 7. Лідерство у VIP-просторі (лекцій – 2 год., практ. – 4 год.)

Тема 8. Мотивація персоналу у VIP-просторі (лекцій – 4 год., практ. – 4 год.)

Тема 9. Стратегії побудови довготривалих відносин з VIP-клієнтами (лекцій – 4 год., практ. – 4 год.)

Тема 10. Інновації та технології у VIP-обслуговуванні (лекцій – 2 год., практ. – 4 год.)

Тема 11. Управління репутацією у VIP-просторі (лекцій – 4 год., практ. – 4 год.)

Тема 12. Крос-культурна комунікація у VIP-просторі (лекцій – 4 год., практ. – 4 год.)

Тема 13. Психологія прийняття рішень у VIP-просторі (лекцій – 2 год., практ. – 4 год.)

Тема 14. Антикризове управління у VIP-просторі (лекцій – 2 год., практ. – 2 год.)

Мова викладання навчальної дисципліни – Українська.

Формат навчальної дисципліни – Змішаний (blended).

Курс: 1

Семестр: 2

Обсяг дисципліни – 180 годин (6 кредитів).

Структура дисципліни – Лекції – 40 годин, Практичні заняття – 50 годин, Самостійна робота – 90 годин.

Підсумковий контроль – залік.

Технічне й програмне забезпечення та/або обладнання – комп'ютер, екран, колонки.