РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

**СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ “Д. А. ЦЕНОВ” – СВИЩОВ**

|  |  |
| --- | --- |
| Факултет“МЕНИДЖМЪНТ И МАРКЕТИНГ” | Катедра  “МАРКЕТИНГ” |
|  |  |
| **Утвърждавам:** |  |
| Декан: …...…………….............................  (доц. д-р Ваня Григорова) | Приета от ФС, Протокол № 4 от 17.12.2024 г. Приета от КС, Протокол № 4 от 10.12.2024 г. |
| **УЧЕБНА ПРОГРАМА**  **на** | |
| Учебна дисциплина“Управление на клиентското преживяване и бранд мениджмънт” | |
| **Код на дисциплината: ФММ-КМА-М-329**  **Брой кредити по учебен план: (6)** | |
| Образователно-квалификационна степен: МАГИСТЪР | Код на документа:УД/УПР-ФММ-КМА-М-329 |
| Форма на обучение: РЕДОВНА/ЗАДОЧНА/ДИСТАНЦИОННА Език: БЪЛГАРСКИ | Версия:v.02/2024 |

**І. ОРГАНИЗАЦИЯ НА ОБУЧЕНИЕТО**

**Часове учебна заетост (семестър с продължителност 14 седмици)**

***Таблица № 1***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Учебна заетост**  **/аудиторна и извънаудиторна/** | **Редовна форма на обучение** | **Задочна форма на обучение** | **Дистанционна форма на обучение** |
| **1. Аудиторна заетост (АЗ)** | **56** | **28** | **56** |
| 1.1. Лекции | 42 | 21 | 42 |
| 1.2. Семинарни занятия | 14 | 7 | 14 |
| **2. Извънаудиторна заетост (ИАЗ)** | **94** | **122** | **94** |
| 2.1.Самостоятелна работа | 47 | 61 | 47 |
| 2.2. Академични задания | 47 | 61 | 47 |
| 2.2.1. Курсови разработки и проекти | 0 | 0 | 0 |
| 2.2.2. Есета/доклади | 0 | 0 | 0 |
| 2.2.3. Казуси и делови игри | 17 | 21 | 17 |
| 2.2.4. Онлайн тестови и изпитни модули | 30 | 40 | 30 |
| **Всичко:** | **150** | **150** | **150** |

**Схема за формиране на крайната оценка по дисциплина**

***Таблица № 2***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Критерий** | **Тежест на критерия** | | |
| **Редовна форма на обучение** | **Задочна форма на обучение** | **Дистанционна форма на обучение** |
| **1. Изпълнение на ангажименти през семестъра, в т.ч.:** | **60%** | **60%** | **60%** |
| * 1. Посещение на учебни занятия   *(% от комплексната оценка)* | 0% | 0% | 0% |
| 1.2. Семестриални контролни  *(% от комплексната оценка)* | 25% | 0% | 0% |
| 1.3. Академични задания  *(% от комплексната оценка)* | 35% | 60% | 60% |
| **2. Семестриален изпит**  *(% от комплексната оценка)*  *Форма на провеждане:*  *Електронен тест, включващ въпроси от закрит и открит тип. Въпросите от закрит тип имат между 4 и 5 алтернативи за отговор и един верен отговор. Въпросите от открит тип предполагат предложение за решаване (с аргументация) на конкретно дефиниран проблем.* | **40%** | **40%** | **40%** |
| **Общо за дисциплината** | **100%** | **100%** | **100%** |

**II. Анотация**

**2.1. Цел на курса**

Основната цел на курса "Управление на клиентското преживяване и бранд мениджмънт" е да формира у студентите задълбочени знания и умения за управление на клиентското преживяване и успешно и ефективно изграждане и управление на бранд. Курсът поставя фокус върху теориите, моделите и инструментите за планиране, прилагане и оценка на стратегии за изграждане и управление на бранд и клиентнско преживяване. В обхвата му се покриват въпроси, свързани с: формиране на рамка за анализ на факторите за успеха на бранда на пазара; извеждане на практически инструменти за създаване и управление на успешни брандове; измерване и управление на ценността на бранда; формиране на конкурентни предимства и тяхното комуникиране; позициониране на бранда; изграждане на бранд портфолио и пр.

**2.2. Предварителни изисквания**

Курсът по "Управление на клиентското преживяване и бранд мениджмънт" е ориентиран към студенти в ОКС „магистър“, които са усвоили необходимите знания, умения и компетенции за успешното завършване на дисциплини като: Основи на маркетинга, Потребителско поведение, Маркетингови изследвания, Продуктова политика, Дистрибуционна политика, Комуникационна политика и Ценова политика.

**2.3. Използвани методи на преподаване**

***2.3.1 Редовна и задочна форма***

С оглед постигането на по-висок ефект от обучението и въвличането на студентите в учебния процес, рамките на курса се използва широк набор от стратегии, методи и инструменти за преподаване, които във висока степен хармонират с профила на поколение Z. В концептуалната основа на дисциплината е заложено обучението да се базира на концепцията за социален конструктивизъм. Освен на класическите директни андрагогически стратегии и методи за структурирано представяне на информация (лекция, дискусия, директна инструкция), в курса се използват и индиректни, преживенчески, интерактивни и базирани на самостоятелно изследване (казуси, независими и групови проекти) методи, при които обучението е индуктивно, студентоцентрично и ориентирано към дейностите.

***2.3.2 Дистанционна форма***

С оглед постигането на по-висок ефект от обучението и въвличането на студентите в учебния процес, рамките на курса се използва широк набор от стратегии, методи и инструменти за преподаване, които във висока степен хармонират с профила на поколение Z. В концептуалната основа на дисциплината е заложено обучението да се базира на концепцията за социален конструктивизъм. Освен на класическите директни андрагогически стратегии и методи за структурирано представяне на информация (лекция, директна инструкция), в курса се използват и индиректни, преживенчески, интерактивни и базирани на самостоятелно изследване (казуси, независими и групови проекти) методи, при които обучението е индуктивно, студентоцентрично и ориентирано към дейностите.

**2.4. Очаквани резултати**

При успешното завършване на курса по "Управление на клиентското преживяване и бранд мениджмънт" студентите ще могат да:

1. Оценят ролята на бранда от гледна точка на компанията и пазара.

2. Опишат целта и методите за ефективно управление на бранд, в т.ч., как да се изгради устойчива ценност и идентичност на бранда.

3. Разработват ефективни стратегии за изграждане и управление на бранд и формулират маркетингови дейности и бюджети за тяхната реализация.

4. Разработват ефективни стратегии за управление на клиентско преживяване.

5. Провеждат критичен одит на бранда, в т.ч. формулират препоръки за промени и подобряване управлението на бранда.

**III. разпространение на дисциплината**

В България

1. УНСС – София

2. ИУ – Варна

3. НБУ – София

4. БСУ – Бургас

Извън България

1. University of Bocconi, Italy

2. Poznan University of Economics and Business, Poland

3. Fontys University of Applied Science, Netherlands

4. Harvard Business School, USA

5. Boston University, USA

**IV. Учебно съдържание**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ТемИ** | **Редовна форма на обучение** | | **Задочна форма на обучение** | | **Дистанционна форма на обучение** | |
| **Л** | **У** | **Л** | **У** | **Л** | **У** |
| **Бранд мениджмънт и клиентско преживяване: въведение** | 6 | 2 | 3 | 1 | 6 | 2 |
| *Бранд и бранд мениджмънт Клиентско преживяване Значение на бранда Функции на бранда Елементи на бранда Брандът като социална валута Любов към бранда Семплост на бранда* |
| **Стойност и ценност на бранда** | 6 | 1 | 3 | 1 | 6 | 1 |
| *Ценност Измерване на ценността Стойност Измерване на ценността* |
| **Позициониране на бранда** | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 |
| *Позиция на бранда Позиционни карти Позиционни стратегии* |
| **Стратегия I: пазарна пенетрация** | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 |
| *Програми за лоялност Продуктови стратегии Корпоративна социална отговорност Конкурентни стратегии Конкурентни заплахи и защита на бранда срещу ценови дискаунти и собствени марки Комуникационна стратегия* |
| **Стратегия II: продуктово развитие** | 5 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 |
| *Пазарно приемане Фамилен бранд Кобрандиране Избор между суббранд и въвеждане на нов бранд* |
| **Стратегия III: пазарно развитие** | 5 | 2 | 3 | 1 | 5 | 2 |
| *Управление на бранда по географски райони и пазарни сегменти Адаптация на бранда Лицензиране на бранда Глабален брандинг. Ценност на глобален бранд. Позициониране на глобален бранд Стандартизация срещу персонализация Предимства и недостатъци на глобалния бранд Предимства и недостатъци на локалния бранд От глобален към локален бранд Външни заплахи за глобалния бранд Ефекти върху ценността на бранда в страната-първоизточник* |
| **Стратегия IV: продуктово/пазарна диверсификация** | 5 | 2 | 3 | 1 | 5 | 2 |
| *Изграждане на нов бранд Критерии за избор на елементи на бранда Варианти и тактически решения при избора на елементи на бранда Разработване на маркетингова програма за изграждане на устойчива ценност на бранда Измерване и интерпретиране на представянето на бранда* |
| **Управление на портфейл от брандове** | 5 | 1 | 3 | 0 | 5 | 1 |
| *Придобиване на бранд Модифициране на бранд Подпомагане на бранда. Поддържане на бранд консистентност Съхраняване на източниците на ценност на бранда Ревитализиране на бранд. Повишаване известността на бранда Подобряване имиджа на бранда Изменения и подобрения в бранд портфолиото* |
| **Общо:** | **42** | **14** | **21** | **7** | **42** | **14** |

**V. ИЗПОЛЗВАНИ УЧЕБНО-ТЕХНИЧЕСКИ СРЕДСТВА**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование на**  **Учебно-техническото средство** | **Използвани учебно-технически средства по вид на занятията** | |
| **Лекции** | **Семинарни**  **занятия** |
| 1. Мултимедийни системи за презентиране | X | X |
| 2. Интернет | X | X |
| 3. Специализирани програмни продукти: |  |  |
| 3.1 | X | X |

**VI. ПреПОРЪЧИТЕЛНИ МАТЕРИАЛИ И НОРМАТИВНИ ИЗТОЧНИЦИ**

**6.1. Основна литература**

|  |
| --- |
| 1. Учебен курс "Управление на клиентското преживяване и бранд мениджмънт" в Платформата за дистанционно и електронно обучение на СА “Д. А. Ценов“, 2024, https://dl.uni-svishtov.bg/course/view.php?id=8021 |
| 2. Смокова, М. Управление на клиентското преживяване и бранд мениджмънт. АИ Ценов, 2024. |
| 3. Chernev, A. Strategic Brand Management. 2nd Ed., Cerebellum Press, 2017. |
| 4. Keller, K. Strategic Brand Management. Building, Measuring, and Managing Brand Equity. 4th Ed., Pearson Education, 2013 |
| 5. Станимиров, Е., Жечев, В. Търговска марка и бранд мениджмънт. Наука и икономика, ИУ – Варна, 2013. |

**6.2. Допълнителна литература**

|  |
| --- |
| 1. Keller, K., Conceptualizing, Measuring, and Managing Customer-Based Brand Equity, Journal of Marketing, Vol. 57, No. 1 (Jan., 1993), pp. 1-22. |
| 2. Simon, C. Sullivan, M., The Measurement and Determinants of Brand Equity: A Financial Approach, Marketing Science, Vol. 12, No. 1 (Winter, 1993), pp. 28-52. |

**6.3. Нормативни документи**



**6.4. Интернет ресурси**



Съставил/и/:

|  |
| --- |
| …………………………………  (доц. д-р Маруся Смокова-Стефанова) |

Ръководител катедра:

|  |  |
| --- | --- |
| …………………………………  (доц. д-р Иван Марчевски) |  |