

ХЕРСОНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет міжнародних економічних відносин, управління і бізнесу

КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ, МАРКЕТИНГУ І ТУРИЗМУ

Пояснювальна записка
до кваліфікаційної роботи магістра

на тему "Формування клієнтоорієнтованого підходу в процесі удосконалення комунікаційної стратегії підприємства (на матеріалах АТ Райффайзен Банк Аваль)"

"Formation of a client-oriented approach in the process of improving the communication strategy of the enterprise (on the materials of PJSC "Raiffeisen Bank Aval")

Виконав: студент 2 курсу,
Групи 63МНба
спеціальності 073 "Менеджмент"
спеціалізація "Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)"

профіль "Бізнес адміністрування"

Акіменко О. С.

(прізвище та ініціали студента)

Керівник к.е.н., доцент Глинська А.Є.

(прізвище та ініціали керівника)

Рецензент Авласенко А.О.

(прізвище та ініціали)

ХЕРСОНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет міжнародних економічних відносин, управління і бізнесу
Кафедра менеджменту, маркетингу і туризму
Освітньо-кваліфікаційний рівень магістр
Спеціальність 073 «Менеджмент»
Освітньо-професійна програма «Бізнес-адміністрування»

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о.завідувача кафедри

к.е.н., доц. Р. М.Набока

«_____» _____ 2019 р.

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРА СТУДЕНТУ

Акіменко Олександрі Сергіївні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи "Формування клієнтоорієнтованого підходу в процесі удосконалення комунікаційної стратегії підприємства (на матеріалах АТ Райффайзен Банк Аваль)"

керівник роботи Глинська Анастасія Євгенівна, к.е.н., доцент

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом вищого навчального закладу від 20 жовтня 2019 р
№ 662-с

2. Строк подання студентом роботи 09 грудня 2019 року

3. Вихідні дані до роботи: статистичні дані, дані господарської діяльності АТ Райффайзен Банк Аваль

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Вступ. Розділ 1. Теоретичні основи формування комунікаційної стратегії на підприємстві
Розділ 2. Аналіз комунікаційної стратегії ат райффайзен банку аваль
Розділ 3. Розробка рекомендацій щодо забезпечення ефективної комунікаційної стратегії АТ Райффайзен Банку Аваль.
Спецчастина. Охорона праці. Висновки та пропозиції. Список використаних джерел.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
графічні матеріали представлено на 5 аркушах

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Консультант з використання ПЕОМ	к.е.н., доцент Глинська А. Є.		
Консультант з нормоконтролю	ст.викладач Пацай Т. В.		

7. Дата видачі завдання 20 жовтня 2019 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Вивчення літературних джерел	До 30.10.2019 р.	Виконано
2	Написання теоретичної частини	До 11.11.2019 р.	Виконано
3	Збір матеріалів	До 15.11.2019 р.	Виконано
4	Написання аналітичної частини	До 20.11.2019 р.	Виконано
5	Написання рекомендаційної частини	До 28.11.2019 р.	Виконано
6	Написання розділу охорона праці та безпека в надзвичайних ситуаціях	До 03.12.2019 р.	Виконано
7	Задачі ПЕОМ	До 03.12.2019 р.	Виконано
8	Висновки та рекомендації	До 09.12.2019 р.	Виконано
9	Представлення завершеної роботи керівнику	До 10.12.2019 р.	Виконано
10	Отримання відгуків та рецензій	До 11.12.2019 р.	Виконано

Студент Акіменко О. С.
(підпис) (прізвище та ініціали)

Керівник роботи Глинська А. Є.
(підпис) (прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Акіменко О.С. Формування клієнтоорієнтованого підходу в процесі удосконалення комунікаційної стратегії підприємства (на матеріалах АТ Райффайзен Банк Аваль). – Рукопис.

Кваліфікаційна робота магістра за спеціальністю 073 «Менеджмент», Херсонський Національний технічний університет, Херсон, 2019.

Кваліфікаційна робота присвячена розгляду різних методичних підходів до оцінки ефективності стратегій маркетингових комунікацій, оцінки їх ефективності при побудові маркетингових взаємозв'язків, що дозволяє раціонально використовувати бюджет відділу маркетингу. Результати досліджень апробовані на прикладі вдосконалення трендів зв'язків в АТ Райффайзен Банк Аваль.

Ключові слова: маркетингові комунікаційні стратегії, оцінка ефективності комунікацій, оцінка економічного ефекту.

ANNOTATION

Akimenko O. Formation of a client-oriented approach in the process of improving the communication strategy of the company (based on materials of Raiffeisen Bank Aval JSC). - Manuscript.

Master's Degree in Specialty 073 "Management", Kherson National Technical University, Kherson, 2019.

The qualification work is devoted to the consideration of different methodological approaches to the evaluation of the effectiveness of marketing communication strategies, the evaluation of their effectiveness in the construction of marketing relationships, which allows the rational use of the budget of the marketing department. The results of the researches are tested on the example of improvement of communication trends in Raiffeisen Bank Aval JSC.

Keywords: marketing communication strategies, evaluation of communication effectiveness, evaluation of economic impact.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1.ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАЦІЙНОЇ СТРАТЕГІЇ НА ПІДПРИЄМСТВІ.....	6
1.1.Сутність та принципи комунікаційної стратегії	6
1.2.Особливості клієнтоорієнтованого управління в сучасних умовах.....	18
1.3.Принципи ефективної комунікаційної взаємодії в бізнесі.....	24
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ КОМУНІКАЦІЙНОЇ СТРАТЕГІЇ АТ РАЙФФАЙЗЕН БАНКУ АВАЛЬ	36
2.1.Характеристика АТ Райффайзен Банк Аваль та його комунікаційної стратегії.....	36
2.2.Аналізкоординації комунікативного процесу АТ Райффайзен Банку Аваль з покупцями.....	41
2.3.Аналіз рекламної компанії АТ Райффайзен Банку Аваль як важливої складової комунікаційної стратегіїз використанням ПЕОМ.....	56
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ КОМУНІКАЦІЙНОЇ СТРАТЕГІЇ АТ РАЙФФАЙЗЕН БАНКУ АВАЛЬ.....	65
3.1Розробка рекомендацій, щодо підвищення ефективності формування внутрішніх комунікацій АТ Райффайзен Банк Аваль.....	65
3.2 Формування пропозицій по будуванию ефективної комунікативної стратегії.....	73
3.3Розробка інноваційних заходів щодо вдосконалювання підсистеми забезпечення надійного процесу комунікації.....	76
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	81
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	86