

## РЕФЕРАТ

Дипломный проект студента Кунгурцева Кирилла Игоревича на тему «Управление потребительской ценностью услуг предприятия и разработка дизайн-проекта Брендбук(на примере ООО «АндерсенБел»)» содержит:

92 страницы;

23 таблицы;

30 использованных источников;

9 приложения;

Ключевые слова: ПОТРЕБИТЕЛЬСКАЯ ЦЕННОСТЬ, УПРАВЛЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ ЦЕННОСТЬЮ, КЛИЕНТСКИЙ УСПЕХ, УДЕРЖАНИЕ КЛИЕНТОВ, БРЕНДБУК, ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ.

Объектом исследования дипломного проекта является потребительская ценность услуг ООО «АндерсенБел» – компании, специализирующейся на заказной разработке программного обеспечения для международных заказчиков.

Цель дипломного проекта – исследовать теоретические и практические аспекты управления потребительской ценностью услуг на предприятии. В процессе работы выполнены следующие исследования: изучены теоретические основы управления потребительской ценностью, проведён анализ финансово-экономического состояния и системы управления ценностью предприятия за 2023–2025 гг., предложены мероприятия, направленные на повышение эффективности управления потребительской ценностью, рассчитан экономический эффект от их внедрения.

Разработанные в дипломном проекте мероприятия по внедрению функции управления клиентским успехом, системы измерения клиентской удовлетворённости и разработке брендбука компании обладают экономически-перспективным эффектом и могут быть использованы в практической деятельности предприятий, специализирующихся на разработке программного обеспечения, для повышения уровня удержания клиентов, роста пожизненной ценности клиента и обеспечения единства бренд-коммуникаций.

Студент-дипломник подтверждает, что приведённый в дипломном проекте расчётно-аналитический материал объективно отражает состояние исследуемого процесса (объекта), все заимствованные из литературных и других источников теоретические и методологические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.