

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ТЕХНОЛОГІЇ КЛІЄНТООРІЄНТОВАНОГО БІЗНЕСУ»

Лектор курсу			Хлевицька Тетяна Борисівна кандидат економічних наук, доцент, кафедри економіки підприємств та соціальних технологій		Контактна інформація лектора (e-mail), сторінка курсу в Moodle		e-mail: thlevickaya@gmail.com сторінка курсу в Moodle – http://dl.dut.edu.ua/course/view.php?id=1195	
Галузь знань					Рівень вищої освіти		Магістр	
Спеціальність					Семестр		9	
Освітня програма					Тип дисципліни		Вибіркова	
Обсяг:	Кредитів ECTS	Годин	За видами занять:					
			Лекцій	Семінарських занять	Практичних занять	Лабораторних занять	Самостійна підготовка	
	5	150	24	-	24	-	102	
АНОТАЦІЯ КУРСУ								
Мета курсу:	формування системи знань та практичних навиків застосування в майбутній практичній роботі сучасних форм і методів клієнтоорієнтованого бізнесу							
Компетентності відповідно до освітньої програми								
Soft- skills / Загальні компетентності (ЗК)					Hard-skills / Спеціальні компетентності (СК)			
ЗК2. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.					СК1. Здатність застосовувати науковий, аналітичний, методичний інструментарій для обґрунтування стратегії розвитку економічних суб'єктів та пов'язаних з цимуправлінських рішень.			
Програмні результати навчання (ПРН)								
ПРН14. Розробляти сценарії і стратегії розвитку соціально-економічних систем.								

ОРГАНІЗАЦІЯ НАВЧАННЯ

Тема, опис теми	Вид заняття	Оцінювання за тему	Форми і методи навчання/питання до самостійної роботи
Розділ 1 «ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ РОЗВИТКУ КЛІЄНТООРІЄНТОВАНОГО БІЗНЕСУ»			
Тема 1. <i>Стратегія розвитку клієнтоорієнтованого бізнесу: поняття, еволюція, концепції</i> Знати: сутність поняття "стратегії" та перелік типових стратегічних рішень із яких бізнес має здійснити свій вибір Вміти: систематизувати фактори, що найбільш суттєво впливають на зміст стратегії бізнесу.	Лекція 1	6,5*	Лекція-візуалізація
	Практичне заняття 1		Усне опитування, тестування, навчальна дискусія.

<p>Формування компетенцій:ЗК 2, ЗК 5, ПП 13 Результати навчання: ПРН 8,ПРН 12 Рекомендовані джерела: 1-6.</p>			
<p>Тема2. Стратегічний контекст клієнтоорієнтованого бізнесу Знати: зміст завдань управління організаціями в перехідних до ринку умовах. Вміти: застосовувати форми вияву переваг в економічній, організаційній, технічній сферах діяльності бізнесу Формування компетенцій:ЗК 2, ЗК 5, ПП 13 Результати навчання: ПРН 8,ПРН 12 Рекомендовані джерела: 1-6.</p>	Лекція 2	6,5*	Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів
	Практичне заняття 2		Усне опитування, тестування, навчальна дискусія
<p>Тема3. Оцінювання зовнішнього середовища бізнесу Знати: сутність та основні характеристики середовища бізнесу (зовнішнє середовище прямого та побічного впливу, внутрішнє середовище) Вміти: проводити оцінку оточення підприємства за допомогою різних інструментів Формування компетенцій:ЗК 2, ЗК 5, ПП 13 Результати навчання: ПРН 8,ПРН 12 Рекомендовані джерела: 1-6.</p>	Лекція 3	6,5*	Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів
	Практичне заняття 3		Усне опитування, тестування, навчальна дискусія.
<p>Тема4. Аналіз стратегічного потенціалу бізнесу Знати: види ресурсів та труктура стратегічного потенціалу.. Вміти: застосовувати методики оцінювання стратегічного потенціалу підприємства. Формування компетенцій:ЗК 2, ЗК 5, ПП 13 Результати навчання: ПРН 8,ПРН 12 Рекомендовані джерела: 1-6.</p>	Лекція 4	6,5*	Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів
	Практичне заняття 4		Усне опитування, тестування, проведення модульного контролю № 1 «Теоретичні основи розвитку клієнтоорієнтованого бізнесу»
<p>Тема 1. Стратегія розвитку клієнтоорієнтованого бізнесу: поняття, еволюція, концепції Тема2. Стратегічний контекст клієнтоорієнтованого бізнесу Тема3. Оцінювання зовнішнього середовища бізнесу Тема4. Аналіз стратегічного потенціалу бізнесу</p>	Самостійна робота		<p>1. Стратегічна прогалина: сутність та етапи аналізу. 2. Методи подолання стратегічної прогалини 3. Сутність поняття "стратегія бізнесу". 4. Сутність "стратегії як процесу" та "стратегії як результату" 5. Характеристика методів ідентифікації бізнесу.</p>
Розділ 2 «МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ДО ФОРМУВАННЯ КЛІЄНТООРІЄНТОВАНОГО БІЗНЕСУ»			
<p>Тема 5. Стратегії клієнтоорієнтованого бізнесу Знати: напрямки формування та типи конкурентної бізнес-стратегії.</p>	Лекція 5	8,5*	Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів

<p><u>Вміти:</u> розробляти алгоритм формування клієнтоорієнтованої бізнес-стратегії. <u>Формування компетенцій:</u>ЗК 2, ЗК 5, ПП 13 <u>Результати навчання:</u> ПРН 8, ПРН 12 <u>Рекомендовані джерела:</u> 1-6.</p>	Практичне заняття 5		Тестування, навчальна дискусія, вирішення практичних задач
<p>Тема 6. Стратегія диверсифікації клієнтоорієнтованого бізнесу <u>Знати:</u> фактори вибору стратегії диверсифікованого зростання. <u>Вміти:</u> застосовувати основні методи реалізації стратегії диверсифікації. <u>Формування компетенцій:</u>ЗК 2, ЗК 5, ПП 13 <u>Результати навчання:</u> ПРН 8, ПРН 12 <u>Рекомендовані джерела:</u> 1-6.</p>	Лекція 6	8,5*	Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів
	Практичне заняття 6		Тестування, навчальна дискусія, вирішення практичних задач
	Лекція 7		Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів
	Практичне заняття 7		Навчальна дискусія, вирішення практичних задач
<p>Тема 7. Стратегія зовнішнього розвитку клієнтоорієнтованого бізнесу <u>Знати:</u> можливості зростання підприємства у межах галузі. <u>Вміти:</u> систематизувати фактори, що впливають на стратегії виходу на зовнішні ринки. <u>Формування компетенцій:</u>ЗК 2, ЗК 5, ПП 13 <u>Результати навчання:</u> ПРН 8, ПРН 12 <u>Рекомендовані джерела:</u> 1-6.</p>	Лекція 8	8,5*	Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів
	Практичне заняття 8		Тестування, навчальна дискусія, вирішення практичних задач
<p>Тема 8. Корпоративна стратегія розвитку бізнесу <u>Знати:</u> сутність, принципи та особливості корпоративних стратегій підприємства <u>Вміти:</u> оцінювати стратегічний стан підприємства <u>Формування компетенцій:</u>ЗК 2, ЗК 5, ПП 13 <u>Результати навчання:</u> ПРН 8, ПРН 12 <u>Рекомендовані джерела:</u> 1-6.</p>	Лекція 9	8,5*	Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів
	Практичне заняття 9		Тестування, навчальна дискусія, вирішення практичних задач
	Лекція 10		Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів
	Практичне заняття 10		Навчальна дискусія, вирішення практичних задач
<p>Тема 9. Альтернативність у стратегічному виборі <u>Знати:</u> стратегічні альтернативи діяльності підприємства <u>Вміти:</u> оцінювати і порівнювати альтернативні варіанти стратегій <u>Формування компетенцій:</u>ЗК 2, ЗК 5, ПП 13 <u>Результати навчання:</u> ПРН 8, ПРН 12 <u>Рекомендовані джерела:</u> 1-6.</p>	Лекція 11		Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів
	Практичне заняття 11		Тестування, навчальна дискусія, проведення модульного контролю № 2 «Методичні підходи та методи оцінювання вартості бізнесу»

<p>Тема 10. Стратегічні аспекти у функціональних сферах діяльності бізнесу Знати: функції вищого керівництва підприємства при розробці стратегії Вміти: розробляти механізм формування стратегії залежно від структури управління підприємством. Формування компетенцій:ЗК 2, ЗК 5, ПП 13 Результати навчання: ПРН 8,ПРН 12 Рекомендовані джерела: 1-6.</p>	Лекція 12		Лекція-візуалізація, експрес-опитування студентів
<p>Тема 5. Стратегії клієнтоорієнтованого бізнесу Тема 6. Стратегія диверсифікації клієнтоорієнтованого бізнесу Тема 7. Стратегія зовнішнього розвитку клієнтоорієнтованого бізнесу Тема 8. Корпоративна стратегія розвитку бізнесу Тема 9. Альтернативність у стратегічному виборі Тема 10. Стратегічні аспекти у функціональних сферах діяльності бізнесу</p>	Практичне заняття 12		Тестування, навчальна дискусія, проведення модульного контролю № 2 «Методичні підходи до формування клієнтоорієнтованого бізнесу»
МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ			
<ul style="list-style-type: none"> • Комп'ютери с програмним забезпеченням для виконання практичних робіт: • Microsoft PowerPoint – візуалізація даних • Мультимедійний проектор, маркерна дошка і екран; 			
ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Господарський кодекс України від 16.01.2003 р. № 436-IV / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15 2. Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності» від 28.09.2017 № 222-VIII / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/222-19 3. Національна бібліотека ім. В.І. Вернадського / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua 4. Наукова бібліотека НУВГП (м. Рівне, вул. Олекси Новака, 75) / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nuwm.edu.ua/MySql/page_lib.php 5. Добрава Н.В. Основи бізнесу: навчальний посібник / Добрава Н.В., Осипова М.М. – Одеса: Бондаренко М. О., 2018. – 305 с. http://www.dut.edu.ua/uploads/1_1860_50378142.pdf 6. Гусева О.Ю., Легомінова С.В., Воскобоева О.В., Ромащенко О.С. Засади відкриття власного бізнесу: навчальний посібник. Київ: Державний університет телекомунікацій, 2018. 148с. http://www.dut.edu.ua/uploads/1_1651_67569669.pdf 			

7. Хлевицька Т. Б. Моделювання стратегії логістичного управління грошовими потоками суб'єктів господарювання. Економіка. Менеджмент. Бізнес. 2018. № 4. С. 93 – 100. // <http://journals.dut.edu.ua/index.php/emb/article/view/1980>
8. Гусєва О. Ю., Хлевицька Т. Б. Теоретичні та практичні підходи до обґрунтування інструментарію стратегічного управління сталим розвитком телекомунікаційного підприємства. Економіка. Менеджмент. Бізнес. 2019. № 2. С. 126-135. // <http://journals.dut.edu.ua/index.php/emb/article/view/2161>
9. Гусєва О. Ю., Хлевицька Т. Б. Оцінка відповідності стратегічного потенціалу телекомунікаційного підприємства його конкурентній стратегії. Економіка. Менеджмент. Бізнес. 2019. № 4. С. 22-28. // <http://journals.dut.edu.ua/index.php/emb/article/view/2334>
10. Хлевицька Т.Б., Плевако Н.О. Науково-методичний підхід до вибору фінансової стратегії підприємства. Проблеми економіки. 2020. № 4. С. 241-248. // https://www.problecon.com/export_pdf/problems-of-economy-2020-4_0-pages-241_248.pdf
11. Хлевицька Т.Б., Гусєва О.Ю. Управління фінансово-економічною безпекою підприємства засобами реінжинірингу бізнес-процесів. Бізнес-інформ. 2021. № 8. Подано друку. // <https://www.business-inform.net/for-authors/?p=6>

ПОЛІТИКА КУРСУ («ПРАВИЛА ГРИ»)

- Курс передбачає роботу в колективі.
- Середовище в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної критики.
- Освоєння дисципліни передбачає обов'язкове відвідування лекцій і практичних занять, а також самостійну роботу.
- Самостійна робота включає в себе теоретичне вивчення питань, що стосуються тем лекційних занять, які не ввійшли в теоретичний курс, або ж були розглянуті коротко, їх поглиблена проробка за рекомендованою літературою.
- Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін.
- Якщо студент відсутній з поважної причини, він презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та консультації викладача.
- Під час роботи над завданнями не допустимо порушення академічної доброчесності: при використанні Інтернет ресурсів та інших джерел інформації студент повинен вказати джерело, використане в ході виконання завдання. У разі виявлення факту плагіату студент отримує за завдання 0 балів.
- Студент, який спізнився, вважається таким, що пропустив заняття з неповажної причини з виставленням 0 балів за заняття, і при цьому має право бути присутнім на занятті.
- За використання телефонів і комп'ютерних засобів без дозволу викладача, порушення дисципліни студент видаляється з заняття, за заняття отримує 0 балів.

*КРИТЕРІЙ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Умовою допуску до підсумкового контролю є набрання студентом 30 балів у сукупності за всіма темами дисципліни

Форми контролю	Види навчальної роботи	Оцінювання
ПОТОЧНИЙ КОНТРОЛЬ	<i>Робота на заняттях, т.ч.:</i>	
	• присутність на заняттях (при пропусках занять з поважних причин допускається відпрацювання пройденого матеріалу), участь у експрес-опитуванні	за наявність на лекціях і участь у експрес-опитуванні – 0,5 бала.
	• ведення конспекту	за наявність конспекту 0,5 бали
	• присутність на заняттях (при пропусках занять з поважних причин допускається відпрацювання пройденого матеріалу)	за кожне відвідування 1 бала
	• доповідь з презентацією за тематикою самостійного вивчення дисципліни (оцінка залежить від повноти розкриття теми, якості інформації, самостійності та креативності матеріалу, якості презентації і доповіді), підготовка реферату	за виконання самостійної роботи 10 балів
	• усне опитування, тестування, рішення практичних задач	за кожну правильну відповідь 2 бала
• участь у навчальній дискусії	за кожну правильну відповідь 2 бали	

РУБІЖНЕ ОЦІНЮВАННЯ (МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ)	Модульний контроль № 1 «Теоретичні основи розвитку клієнтоорієнтованого бізнесу»	за кожне правильно виконане завдання – 2 бали. максимальна оцінка – 20 балів
	Модульний контроль № 2 «Методичні підходи до формування клієнтоорієнтованого бізнесу»	за кожне правильно виконане завдання – 2 бали. максимальна оцінка – 20 балів
Додаткова оцінка	Участь у наукових конференціях, підготовка наукових публікацій, участь у Всеукраїнських конкурсах наукових студентських робіт за спеціальністю, створення кейсів тощо.	10 додаткових балів
ПІДСУМКОВЕ ОЦІНЮВАННЯ Залік	Метою заліку є контроль сформованості практичних навичок та професійних компетентностей, необхідних для виконання професійних обов'язків.	Критерії оцінювання зазначено у таблиці

ПІДСУМКОВА ОЦІНКА ЗА ДИСЦИПЛІНУ

бали	Критерії оцінювання	Рівень компетентності	Оцінка /затис в екзаменаційній відомості
90-100	Студент демонструє повні й міцні знання навчального матеріалу в обсязі, що відповідає робочій програмі дисципліни, правильно й обгрунтовано приймає необхідні рішення в різних нестандартних ситуаціях. Вміє реалізувати теоретичні положення дисципліни в практичних розрахунках, аналізувати та співставляти дані об'єктів діяльності фахівця на основі набутих з даної та суміжних дисциплін знань та умінь. Знає сучасні технології та методи розрахунків з даної дисципліни. За час навчання при проведенні практичних занять, при виконанні індивідуальних / контрольних завдань проявив вміння самостійно вирішувати поставлені завдання, активно включатись в дискусії, може відстоювати власну позицію в питаннях та рішеннях, що розглядаються. Зменшення 100-бальної оцінки може бути пов'язане з недостатнім розкриттям питань, що стосується дисципліни, яка вивчається, але виходить за рамки об'єму матеріалу, передбаченого робочою програмою, або студент проявляє невпевненість в тлумаченні теоретичних положень чи складних практичних завдань.	Високий Повністю забезпечує вимоги до знань, умінь і навичок, що викладені в робочій програмі дисципліни. Власні пропозиції студента в оцінках і вирішенні практичних задач підвищує його вміння використовувати знання, які він отримав при вивченні інших дисциплін, а також знання, набуті при самостійному поглибленому вивченні питань, що відносяться до дисципліни, яка вивчається.	Відмінно / Зараховано (А)
82-89	Студент демонструє гарні знання, добре володіє матеріалом, що відповідає робочій програмі дисципліни, робить на їх основі аналіз можливих ситуацій та вміє застосовувати теоретичні положення при вирішенні практичних задач, але допускає окремі неточності. Вміє самостійно виправляти допущені помилки, кількість яких є незначною. Знає сучасні технології та методи розрахунків з даної дисципліни. За час навчання при проведенні практичних занять, при виконанні індивідуальних / контрольних завдань та поясненні прийнятих рішень, дає вичерпні пояснення.	Достатній Забезпечує студенту самостійне вирішення основних практичних задач в умовах, коли вихідні дані в них змінюються порівняно з прикладами, що розглянуті при вивченні дисципліни	Добре / Зараховано (В)
75-81	Студент в загальному добре володіє матеріалом, знає основні положення матеріалу, що відповідає робочій програмі дисципліни, робить на їх основі аналіз можливих ситуацій та вміє застосовувати при вирішенні типових практичних завдань, але допускає окремі неточності. Вміє пояснити основні положення виконаних завдань та дати правильні відповіді при зміні результату при заданій зміні вихідних параметрів. Помилки у відповідях/ рішеннях/ розрахунках не є системними.	Достатній Конкретний рівень, за вивченим матеріалом робочої програми дисципліни. Додаткові питання про можливість	Добре / Зараховано (С)

	Знає характеристики основних положень, що мають визначальне значення при проведенні практичних занять, при виконанні індивідуальних / контрольних завдань та поясненні прийнятих рішень, в межах дисципліни, що вивчається.	використання теоретичних положень для практичного використання викликають утруднення.	
64-74	Студент засвоїв основний теоретичний матеріал, передбачений робочою програмою дисципліни, та розуміє постанову стандартних практичних завдань, має пропозиції щодо напрямку їх вирішень. Розуміє основні положення, що є визначальними в курсі, може вирішувати подібні завдання тим, що розглядалися з викладачем, але допускає значну кількість неточностей і грубих помилок, які може усунути за допомогою викладача.	Середній Забезпечує достатньо надійний рівень відтворення основних положень дисципліни	Задовільно / Зараховано (D)
60-63	Студент має певні знання, передбачені в робочій програмі дисципліни, володіє основними положеннями, що вивчаються на рівні, який визначається як мінімально допустимий. З використанням основних теоретичних положень, студент з труднощами пояснює правила вирішення практичних/розрахункових завдань дисципліни. Виконання практичних / індивідуальних / контрольних завдань значно формалізовано: є відповідність алгоритму, але відсутнє глибоке розуміння роботи та взаємозв'язків з іншими дисциплінами.	Середній Є мінімально допустимим у всіх складових навчальної програми з дисципліни	Задовільно / Зараховано (E)
35-59	Студент може відтворити окремі фрагменти з курсу. Незважаючи на те, що програму навчальної дисципліни студент виконав, працював він пасивно, його відповіді під час практичних робіт в більшості є невірними, необґрунтованими. Цілісність розуміння матеріалу з дисципліни у студента відсутні.	Низький Не забезпечує практичної реалізації задач, що формуються при вивченні дисципліни	Незадовільно з можливістю повторного складання) / Не зараховано (FX) <i>В залікову книжку не представляється</i>
1-34	Студент повністю не виконав вимог робочої програми навчальної дисципліни. Його знання на підсумкових етапах навчання є фрагментарними. Студент не допущений до здачі заліку.	Незадовільний Студент не підготовлений до самостійного вирішення задач, які окреслює мета та завдання дисципліни	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням / Не допущений (F) <i>В залікову книжку не представля- ється</i>