

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ТЕХНОЛОГІЇ КЛІЄНТООРІЄНТОВАНОГО БІЗНЕСУ»

Лектор курсу			Згурська Оксана Михайлівна доктор економічних наук, доцент, завідувач кафедри економіки і підприємництва.		Контактна інформація лектора (e-mail), сторінка курсу в GWE		e-mail: o.zghurska@duikt.edu.ua https://classroom.google.com/c/ODg5MDc4NDU5MjQ2?cjc=hybbyenk	
Галузь знань					Рівень вищої освіти		магістр	
Спеціальність					Семестр		2	
Освітня програма					Тип дисципліни		Вибіркова	
Обсяг:	Кредитів ECTS	Годин	За видами занять:					
			Лекцій	Семінарських занять	Практичних занять	Лабораторних занять	Самостійна підготовка	
	5	150	18	-	36	-	96	
АНОТАЦІЯ КУРСУ								
Взаємозв'язок у структурно-логічній схемі								
Мета курсу:		Формування у здобувачів вищої освіти системи теоретичних знань і практичних компетентностей щодо впровадження філософії клієнтоорієнтованості в бізнес-моделі компаній, застосування сучасних технологій управління відносинами з клієнтами, вимірювання клієнтського досвіду та оптимізації сервісних процесів для підвищення лояльності й довгострокової прибутковості бізнесу.						
У результаті вивчення дисципліни здобувач має знати:					У результаті вивчення дисципліни здобувач має вміти:			
- Концептуальні засади та метрики клієнтоорієнтованості, включаючи економічну логіку розрахунку CLV, SAC, CRR. - Методологію аналізу клієнтського досвіду, правила побудови та використання карт подорожей клієнтів. - Класичні та сучасні методи сегментації, сутність RFM-аналізу та принципи розробки Buyer Persona. - Специфіку ключових метрик лояльності та інструменти збору відгуків за концепцією VoC. - Класифікацію та алгоритми роботи CRM-систем, принципи організації омніканального обслуговування. - Сервісні стандарти та алгоритми нівелювання негативу, правила «відновлення сервісу» після помилок компанії. - Закономірності розвитку внутрішнього маркетингу та формування клієнтоцентричної культури серед співробітників.					- Оцінювати рівень клієнтоорієнтованості компанії та розробляти стратегічні рекомендації щодо її підвищення. - Проектувати карти подорожей клієнтів для різних бізнес-моделей, фіксувати критичні точки контакту та оптимізувати їх. - Проводити аналіз задоволеності клієнтів, розраховувати та інтерпретувати індекси NPS, CSAT та CES. - Створювати архітектуру програм лояльності, підбирати релевантні інструменти матеріального та емоційного стимулювання споживачів. - Формулювати технічне завдання для впровадження CRM-системи та налаштовувати базові етапи автоматизованої воронки продажів. - Інтегрувати цифрові інструменти у систему підтримки клієнтів для забезпечення безшовного омніканального досвіду. - Розробляти корпоративні сервісні стандарти та регламенти поведінки персоналу першої лінії. - Конструктивно опрацьовувати скарги, рекламції та заперечення, застосовуючи техніки Service Recovery для повернення лояльності клієнта. - Проектувати програми внутрішнього маркетингу для підвищення залученості працівників та мотивації до надання якісного сервісу.			

ОРГАНІЗАЦІЯ НАВЧАННЯ			
Тема, опис теми	Вид заняття	Оцінювання за тему	Форми і методи навчання/питання до самостійної роботи
РОЗДІЛ 1. СТРАТЕГІЧНІ ТА АНАЛІТИЧНІ ОСНОВИ КЛІЄНТООРІЄНТОВАНOSTІ БІЗНЕСУ			
Тема 1. Концепція клієнтоорієнтованості в сучасній економіці вражень <u>Рекомендовані джерела:</u> 1- 7			
Заняття 1.1. Концепція клієнтоорієнтованості в сучасній економіці вражень	Лекція 1 2 год		Пояснювально-ілюстративний, лекція-візуалізація, бліц опитування
Заняття 1.2. Сутність, еволюція та складові клієнтоорієнтованості як філософії та стратегії бізнесу. Заняття 1.3. Відмінності між продуктоорієнтованим та клієнтоорієнтованим підходами в менеджменті..	Практичне заняття 1 4 год	9 бали	Усне опитування, виконання завдань та практичне застосування знань і вмінь.
Тема 2. Сегментація клієнтської бази та вивчення поведінки споживачів <u>Рекомендовані джерела:</u> 1- 7			
Заняття 2.1 Сегментація клієнтської бази та вивчення поведінки споживачів	Лекція 2 2 год		Пояснювально-ілюстративний, лекція-візуалізація, бліц опитування
Заняття 2.2. Сучасні методи та критерії сегментації клієнтів Заняття 2.3. Методологія дослідження потреб клієнтів: глибинні інтерв'ю, фокус-групи та етнографічні спостереження	Практичне заняття 2 4 год	9 бали	Усне опитування, виконання завдань на практичне застосування знань і вмінь
Тема 3. Проектування та управління клієнтським досвідом <u>Рекомендовані джерела:</u> 1-7			
Заняття 3.1 Проектування та управління клієнтським досвідом	Лекція 3 2 год		Пояснювально-ілюстративний, лекція-візуалізація, бліц опитування
Заняття 3.2. Поняття клієнтського досвіду та його структура в офлайн- і онлайн-середовищах. Заняття 3.3. Технологія побудови карти подорожі клієнта та виявлення точок контакту.	Практичне заняття 3 4 год	9 бали	Усне опитування, виконання завдань на практичне застосування знань і вмінь.
Тема 4. Метрики та аналітика ефективності клієнтоорієнтованого бізнесу <u>Рекомендовані джерела:</u> 1–7			
Заняття 4.1 Метрики та аналітика ефективності клієнтоорієнтованого бізнесу	Лекція 4 2 год		Пояснювально-ілюстративний, лекція-візуалізація, бліц опитування
Заняття 4.2. Ключові показники оцінки лояльності та задоволеності. Заняття 4.3. Збір, обробка та аналіз зворотного зв'язку від клієнтів	Практичне заняття 4 4 год	9 балів	Усне опитування, виконання завдань на практичне застосування знань і вмінь.
Тема 5. Програми лояльності та технології утримання клієнтів <u>Рекомендовані джерела:</u> 1–7			

Заняття 5.1 Програми лояльності та технології утримання клієнтів	Лекція 5 2 год		Пояснювально-ілюстративний, лекція-візуалізація, бліц опитування
Заняття 5.2. Види, архітектура та механіки сучасних програм лояльності. Заняття 5.3. Психологічні аспекти формування споживчої прихильності та емоційного зв'язку з брендом.	Практичне заняття 5 4 год	9 балів	Усне опитування, виконання завдань на практичне застосування знань і вмінь, тестування
Тема 1. Концепція клієнтоорієнтованості в сучасній економіці вражень Тема 2. Сегментація клієнтської бази та вивчення поведінки споживачів Тема3. Проектування та управління клієнтським досвідом Тема4. Метрики та аналітика ефективності клієнтоорієнтованого бізнесу Тема 5. Програми лояльності та технології утримання клієнтів		Самостійна робота	
	10 год	2 бали	1. Економічний ефект від клієнтоорієнтованості: довічна цінність клієнта та зменшення відтоку
	11 год	2 бали	2. Побудова профілю клієнта та створення розширених портретів цільових аудиторій
	11 год	2 бали	3. Ідентифікація та усунення «болів» і розривів у сервісному ланцюжку.
	11 год	2 бали	4. Розрахунок фінансових метрик: вартість залучення клієнта та коефіцієнт утримання.
	11 год	2 бали	5. Стратегії реактивації втрачених або «сплячих» клієнтів та профілактика клієнтського відтоку.
РОЗДІЛ 2. ОПЕРАЦІЙНІ СЕРВІСНІ ТЕХНОЛОГІЇ, ЦИФРОВІЗАЦІЯ ТА ВНУТРІШНІЙ МАРКЕТИНГ			
Тема 6. CRM-системи як інструмент автоматизації та індивідуалізації відносин Рекомендовані джерела: 1–7			
Заняття 6.1. CRM-системи як інструмент автоматизації та індивідуалізації відносин	Лекція 6 2 год		Пояснювально-ілюстративний, лекція-візуалізація, бліц опитування
Заняття 6.2. Класифікація, архітектура та функціональні можливості сучасних CRM-систем Заняття 6.3. Збір та ведення єдиного цифрового профілю клієнта	Практичне заняття 6 4 год	9 балів	Усне опитування, виконання завдань на практичне застосування знань і вмінь.
Тема 7. Омніканальність та цифрові технології в клієнтському сервісі Рекомендовані джерела: 1 - 7			
Заняття 7.1. Омніканальність та цифрові технології в клієнтському сервісі	Лекція 7 2 год		Пояснювально-ілюстративний, лекція-візуалізація, бліц опитування
Заняття 7.2. Перехід від багатоканальності до безшовної омніканальності. Заняття 7.3. Застосування штучного інтелекту, чат-ботів та віртуальних асистентів у підтримці клієнтів 24/7.	Практичне заняття 7 4 год	9 балів	Усне опитування, виконання завдань на практичне застосування знань і вмінь, тестування
Тема 8. Сервісний менеджмент та управління скаргами Рекомендовані джерела: 1 -7			

Заняття 8.1 Сервісний менеджмент та управління скаргами	Лекція 8 2 год		Пояснювально-ілюстративний, лекція-візуалізація, бліц опитування
Заняття 8.2. Розробка сервісних стандартів, регламентів та скриптів взаємодії з клієнтами.. Заняття 8.3. Психологія роботи з незадоволеними та конфліктними клієнтами: алгоритми відновлення сервісу.	Практичне заняття 8 4 год	9 балів	Усне опитування, виконання завдань на практичне застосування знань і вмінь.
Тема 9. Внутрішня клієнтоорієнтованість та сервісна культура компанії <u>Рекомендовані джерела:</u> 1–7			
Заняття 9.1 Внутрішня клієнтоорієнтованість та сервісна культура компанії	Лекція 9 2 год		Пояснювально-ілюстративний, лекція-візуалізація, бліц опитування
Заняття 9.2. Концепція внутрішнього клієнта: взаємодія між підрозділами та співробітниками всередині компанії Заняття 9.3. Формування сервісно-орієнтованої корпоративної культури та мотивація фронт-лайну	Практичне заняття 9 4 год	10 балів	Усне опитування, виконання завдань на практичне застосування знань і вмінь, тестування
Тема 6. CRM-системи як інструмент автоматизації та індивідуалізації відносин Тема 7. Омніканальність та цифрові технології в клієнтському сервісі Тема 8. Сервісний менеджмент та управління скаргами Тема 9. Внутрішня клієнтоорієнтованість та сервісна культура компанії	Самостійна робота		
	10 год	2 бали	6. Автоматизація воронки продажів, маркетингових розсилок та сервісного обслуговування засобами CRM.
	10 год	2 бали	7. Персоналізація клієнтських пропозицій на основі алгоритмів великих даних
	10 год	2 бали	8. Трансформація скарг та негативних відгуків у інструмент вдосконалення бізнес-процесів компанії
	11 год	2 бали	9. Профілактика професійного вигорання сервісного персоналу та розвиток їхнього емпатійного потенціалу
МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ			
Мультимедійний проектор, маркерна дошка і екран. Комп'ютерний клас для проведення практичних занять. Програмне забезпечення: ОС Windows, MS Office, доступ до онлайн-додатків, періодичних видань та інших інтернет-джерел, до електронної бібліотеки ДУІКТ, до віртуального навчального середовища Google Workspace for Education, інформації сайту Університету.			
ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ			
1. Cherniavska, T., Cherniavskiy, B., Zghurska O., Kasian, S., Nakonechna, K., & Mudra, Y. (2026). Reengineering of management processes for the restoration of transport and logistics infrastructure through image recognition and BIM-oriented remediation. In V. Lukin, S. Kryvenko, F. Li, S. Abramov, V. Abramova, B. Kovalenko, I. Dohtiev, O. Arkhipov, N. Stojanović, B. Bondžulić, P. Mykhalichenko, T. Cherniavska, B. Cherniavskiy, V. Nadtochii, A. Nadtochyi, M. Korkh, Zghurska O., S. Kasian, K. Nakonechna, ... I. Kalinichenko, Pattern recognition in surveillance systems and diagnostics (pp. 73-101). Scientific Route OÜ®. https://doi.org/10.21303/978-9908-845-05-0.ch3 (3-ій кuartиль) 2. Hadi, S.S., Al-Jomaily, J.A., Hassan, S.N.S., Abbas, N.H., Abbas, I., Zghurska, O. (2026). Algorithmic Authority and Contractual Sovereignty: Legal and Social Implications of AI Negotiation Systems Across Jurisdictions. In: Molamohamadi, Z., Babae Tirkolaee, E., Mirzazadeh, A., Weber, GW. (eds) Optimization and Data Science in Industrial Engineering. ODSIE 2026. Communications in Computer and Information Science, vol 2855. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-032-17023-1_18			

3. Oksana Zghurska, Olena Vynogradova, Oleksandr Yerankin, Olena Korchynska, Nataliia Ovsiienko & Assan Aisulu (2024). MEDIA PLANNING AS A NECESSARY CONDITION FOR INCREASING THE EFFICIENCY OF BUSINESS STRUCTURES' DIGITAL MARKETING ACTIVITIES. FINANCIAL AND CREDIT ACTIVITY: Problems of Theory and Practice. Volume 1 (54), 2024. 578–590. URL: DOI: <https://doi.org/10.55643/fcaptp.1.54.2024.4271>
4. Oksana Zghurska, Oleksandr Turovsky, Olena Shevchenko, Inna Zelisko, Ruslan Dymenko & Yuriy Safonov. Improvement of methodological principles of brand protection in cyberspace. (2023). FINANCIAL AND CREDIT ACTIVITY: Problems of Theory and Practice. Volume 2. No. 49 (2023). 287–299. <https://doi.org/10.55643/fcaptp.4.51.2023.4108>
5. Nataliya Struk, Natalia Yevtushenko, Tetiana Khlevytska, Neonila Nasad & Ruslan Ryazantsev (2022). Impact analysis of digital transformation on the national business structures' development. FINANCIAL AND CREDIT ACTIVITY: Problems of Theory and Practice. Volume 6. No. 47 (2022). 218–229. URL: <https://fkd.ubs.edu.ua/index.php/fkd/article/view/3429>. WoS. DOI: <https://doi.org/10.55643/fcaptp.6.47.2022.3916>
6. Oksana Zghurska, Yaroslava Larina, Ruslan Dymenko, Stepan Kubiv, Andrii Tarasiuk & Yuriy Safonov (2022). Multi-agent model of the distribution channel management system of agro-industrial enterprises. FINANCIAL AND CREDIT ACTIVITY: Problems of Theory and Practice. Volume 5. No. 46 (2022). 361–372. URL: <https://fkd.net.ua/index.php/fkd/article/view/3869>. WoS. DOI: <https://doi.org/10.55643/fcaptp.5.46.2022.3869>
7. Згурська О. М., Кириченко А. О. (2025). Цифрова трансформація через платформізацію: виклики та можливості для ІКТ-компаній. Економіка. Менеджмент. Бізнес. № 1 (2025). С. 27-34. <https://doi.org/10.31673/2415-8089.2025.011724>

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.
- Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін.
- Якщо здобувач відсутній з поважної причини, він презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та консультації викладача.
- За ініціативою викладача зміст даного курсу оновлюється щорічно, враховуючи зміни у законодавстві України, наукові досягнення за тематикою освітньої компоненти. Здобувачі також можуть долучатись до оновлення дисципліни шляхом подання пропозицій викладачу.
- Здобувачі мають право на Perezaxuвання результатів навчання набутих у неформальній та інформальній освіті згідно «Положення про неформальну освіту Державного університету інформаційно-комунікаційних технологій» https://duikt.edu.ua/uploads/p_447_35048489.pdf

Правила академічної доброчесності

- Здобувачі освіти у своїй навчальній діяльності зобов'язані дотримуватися цінностей, принципів і правил академічної доброчесності.
- Кожне навчальне завдання має бути виконане самостійно, крім випадків, коли його виконання передбачає участь декількох осіб або правилами виконання відповідних завдань дозволено отримання допомоги від інших осіб, використання допоміжних матеріалів та засобів, мережі Інтернет тощо.
- Кожен здобувач освіти у разі використання у своєму академічному творі результатів інтелектуального творіння інших авторів (текстів, ідей, розробок, тверджень, відомостей, думок тощо) зобов'язаний зробити посилання на відповідне джерело інформації.
- Навчальна робота може включати (повністю або частково) попередню навчальну роботу здобувача освіти лише у тому випадку, якщо це прямо дозволено умовами навчального завдання.
- В аудиторії здобувачі не допускаються до списування та обману – за порушення принципів академічної доброчесності викладач може накладати санкції: зниження балів, повернення роботи на доопрацювання, не допущення до захисту роботи та ін.
- Здобувачі можуть ознайомитися із Кодексом академічної доброчесності Державного університету інформаційно-комунікаційних технологій на сторінці сайту: https://duikt.edu.ua/uploads/p_447_96297052.pdf?2

КРИТЕРІЇ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Використовується накопичувальна (100 бальна) система оцінювання. Поточна успішність складається з успішності за активність під час лекцій, роботу на практичних заняттях, виконання завдань під час самостійної роботи. Всі завдання оцінюються відповідно вимог щодо змістовності та встановлених строків виконання і їх здачі. Якщо студента не допущено до складання заліку, як такого, що не виконав індивідуальний план, йому надається час до перескладання для виконання всіх вимог допуску. Студент має право на два перескладання. При повторному перескладанні заліку його у студента може приймати комісія, яка створюється директором ННІМП. Оцінка комісії є остаточною. У випадку отримання студентом 0 балів (неприйнятно), що тягне відрахування за невиконання навчального плану.

Для отримання додаткових балів, студент повинен надати копію сертифіката або друкованої публікації чи письмове повідомлення видавця, про прийняття до друку публікації. Тематика публікації (вебінара, курсу) повинна відповідати змісту дисципліни, при цьому студенту зараховується додаткові бали замість балів за виконання суміжних за тематикою практичних робіт. Максимальна кількість додаткових балів, що можуть бути зараховані за дисципліну – 10 балів. Разом це є підсумковою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни. Максимальна кількість балів – 100, мінімальна кількість балів – 60.

Форми контролю/ Види навчальної роботи		Оцінювання		
ПОТОЧНИЙ КОНТРОЛЬ:				
Робота на заняттях, у т.ч.				
участь у експрес-опитуванні		за кожен правильну відповідь - 0,25 бали		
доповідь з презентацією за тематикою самостійної роботи		за кожен презентацію (реферат) максимум - 8 балів (оцінка залежить від повноти розкриття теми, якості інформації, самостійності та креативності матеріалу, якості презентації і доповіді)		
усне опитування, рішення практичних задач		за кожен правильну відповідь – 2,0 бали		
участь у обговоренні ситуаційного завдання		за кожен правильну відповідь – 1,0 бали		
участь у діловій грі, навчальній дискусії		за кожен участь - 0,5 бали		
Додаткова оцінка за видами діяльності за тематикою дисципліни				
Участь у вебінарах, тренінгах		за кожен 0,1 кредити (3 год.) участі з отриманням сертифікату - 3 бали		
Тези доповіді за участю у конференції		за кожен тези, які опубліковані - 3 бали		
Стаття у виданні в Україні		за кожен статтю, яка опублікована - 5 балів		
Стаття у іноземному виданні		за кожен статтю, яка опублікована - 10 балів		
ПІДСУМКОВЕ ОЦІНЮВАННЯ:		диференційований залік	Згідно критеріїв оцінювання	
бали	Критерії оцінювання		Рівень компетентності	Оцінка /запис в екзаменаційній відомості
90-100	Студент демонструє повні й міцні знання навчального матеріалу в обсязі, що відповідає силабусу дисципліни, правильно й обґрунтовано 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 силабусом, або студент проявляє невпевненість в тлумаченні теоретичних положень чи складних практичних завдань		Високий Повністю забезпечує вимоги до знань, умінь і навичок, що викладені в силабусі 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 силабусу 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 силабусу 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. 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.	Достатній Конкретний рівень, за вивченим матеріалом силабусу дисципліни. Додаткові питання про можливість використання теоретичних положень для практичного використання викликають утруднення.	Добре / Зараховано (C)
67-74	Студент засвоїв основний теоретичний матеріал, передбачений силабусом 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 усувати за допомогою викладача.	Середній Забезпечує достатньо надійний рівень відтворення основних положень дисципліни	Задовільно / Зараховано (D)
60-66	Студент має певні знання, передбачені в силабусі 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 силабусу дисципліни	Задовільно / Зараховано (E)
35-59	Студент може відтворити окремі фрагменти з курсу. Незважаючи на те, що силабус 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>
0-34	Студент повністю не виконав вимог силабусу 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 представляється</i>