

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и методической работе

В.Г. Шубаева

20 21 г.

Клиентоориентированное бизнес-моделирование / Customer-centric business modeling

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки/ Специальность 38.04.02 Менеджмент
Направленность (профиль) программы/ Специализация Международное бизнес-администрирование
Уровень высшего образования Магистратура
Форма обучения очная

Составитель(и):

д.э.н. Юлдашева Оксана Урняковна

Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах: Экзамен: семестр 1
в том числе:		
контактная работа	32	
самостоятельная работа	40	
часов на контроль	36	

Распределение часов дисциплины:

Семестр:	1
Вид занятий	Часы
Лекционные занятия	18
Практические занятия	14
Лабораторные работы	
Итого аудиторных часов	32
Самостоятельная работа	40
Часы на контроль	36
Итого академических часов	108
Общая трудоемкость в зачетных единицах	3

Санкт-Петербург
2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	3
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*	3
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
5.1 Рекомендуемая литература	5
5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства	5
5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД).....	6
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	8
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	10
1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации	10
1.2 Темы письменных работ	11
1.3 Контрольные точки	11
1.4 Другие объекты оценивания	11
1.5 Самостоятельная работа обучающегося	11
1.6 Шкала оценивания результата	11

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель:	Формирование теоретической базы и практических навыков по анализу и построению бизнес-моделей компаний и их бизнес-единиц с позиций клиентоориентированного подхода в условиях растущей конкуренции.
--------------	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В Клиентоориентированное бизнес-моделирование / Customer-centric business modeling относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<i>ПК-3 - Способен анализировать и прогнозировать развитие организации, разрабатывать меры по совершенствованию ее бизнес-модели и международной стратегии</i>	<i>ПК-3.2 - Анализирует и разрабатывает бизнес-модели для международных рынков</i>	<p><i>Знать:</i> - методологию клиентоориентированного бизнес-моделирования, в том числе при выводе на рынок инновационных товаров, в контексте международных рынков</p> <p><i>Уметь:</i> - анализировать и разрабатывать (проводить инновацию) бизнес-моделей организации и ее продуктов в контексте международных рынков.</p> <p><i>Владеть:</i> - методами бизнес-моделирования организации на стратегическом и операционном уровнях с использованием информационных технологий типа BPWin, M-Visio и т.п..</p>

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Содержание дисциплины	Объем дисциплины (академические часы)			
		Контактная работа			СРО
		ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
Раздел I. Концепция бизнес-моделирования.					
Тема 1. Концепция бизнес-моделирования: клиентоориентиро	Концепция бизнес-моделирования: теоретические и практические предпосылки становления. Концептуализация бизнес-модели и ее применение в стратегическом менеджменте. Понятие бизнес-модели. -	2			6

ванный подход.	Информационный (технологический подход) к бизнес-моделированию. Ресурсный подход.- Клиентоориентированный подход в бизнесе: эволюция философии корпоративного управления. Ценностный подход в бизнесе. Бизнес-моделирование с позиций клиентоориентированного подхода.-Шаблоны бизнес-моделей. Базовый шаблон Остервальдера и Пинье.-Бизнес-модель и стратегия компании: в чем разница? Как соотносятся?-Инновация бизнес-модели.				
Тема 2. Модели потребительской ценности.	Сущность потребительской ценности (ценностное предложение): оптимизация выгод и полных затрат потребителя. Подходы к выявлению структуры потребительской ценности. Модели потребительской ценности на потребительском и промышленном рынке. Оценка потребительской ценности: монетарный и немонетарный подходы. Немонетарный подход: построение карты ценности. Монетарный подход: понятие EVC (economic value to the customer – экономическая прибыль для покупателя) и оценка TCO (total cost of ownership – совокупной стоимости владения).	6	2		6
Тема 3. Цепочка ценности и модели дохода.	Понятие и составляющие цепочки ценности (модель Портера, модель Сливотски и Морриса, модель Каплински и Морриса). Value Chain Analysis. Модернизированная цепочка ценности. Моделирование цепочки по созданию потребительской ценности. Классификация бизнес-процессов в цепочке (по TOPP). Распределение БП по субъектам в соответствии с конкурентными преимуществами. Решение о концентрации и распределении активов (материальных и нематериальных).-Типы и виды моделей дохода, их достоинства и недостатки. Эволюция моделей ценообразования.	4	2		8
Раздел II. Моделирование бизнес-процессов.					
Тема 4. Моделирование бизнес-процессов: основные понятия.	Понятие моделирования бизнес-процессов - AS IS. Реинжиниринг БП - TO BE. Оптимизация БП. Автоматизация БП. Зрелость БП. Подготовка и внедрение CRM.	4			6
Тема 5. Моделирование бизнес-процессов с использованием Microsoft Visio.	Знакомство с программой Microsoft Visio. Работа в программе и моделирование БП.	1	6		6
Тема 6. Моделирование бизнес-процессов	Знакомство с программой Bizagi. Работа в программе и моделирование БП.	1	4		8

с использованием Bizagi.					
Контроль:					36
Всего по дисциплине:		18	14	0	40

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
Остервальдер, Александр. Построение бизнес-моделей: Настольная книга стратега и новатора [Электронный ресурс]. — 2.— Москва: ООО "Альпина Паблишер", 2016.— 288 с. — ISBN 9785961418446.	http://opac.unecon.ru/
Остервальдер, Александр. Разработка ценностных предложений: Как создавать товары и услуги, которые захотят купить потребители. Ваш первый шаг [Электронный ресурс]: Учебное пособие. — Москва: ООО "Альпина Паблишер", 2016.— 312 с. — ISBN 9785961449075.— ЭБС ZNANIUM.	ЭБС ZNANIUM.
Гассман, Оливер Бизнес-модели: 55 лучших шаблонов: Учебное пособие: Профессиональная подготовка по профессиям рабочих и по должностям служащих Москва: ООО "Альпина Паблишер", 2016 432 с. Профессиональная подготовка по профессиям рабочих и по должностям служащих	ЭБС ZNANIUM
Юлдашева, Оксана Урняковна, Клиентоориентированное бизнес-моделирование: учебное пособие / О.У.Юлдашева, И.Н.Трефилова, В.Г.Шубаева ; под ред. О.У.Юлдашевой; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. маркетинга Санкт-Петербург: Изд-во СПбГЭУ, 2019 1 файл (1,29 МБ) Загл. с титул. Экрана. Имеется печ. аналог Авторизованный доступ по паролю Текст (визуальный): электронный Библиогр.: 39 назв. и в подстроч. примеч.	ЭБ OPAC.UNECON.RU

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- 7-Zip
- Microsoft Office Professional
- Microsoft Windows Professional
- Microsoft Visio
- Bizagi modeler

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД/ ИСС
1.	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3.	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4.	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5.	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary www.oecd-ilibrary.org
6.	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.consultant.ru)
7.	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.garant.ru)
8.	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.kodeks.ru)
9.	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
10.	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
11.	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
12.	Электронная библиотека СПБГЭУ– opac.unecon.ru

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование учебных аудиторий, перечень	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
Ауд. 3004 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и	191023, г. Санкт-Петербург, ул. Канал Грибоедова,

<p>промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 46 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая (односекционная) - 1 шт., стул - 2 шт. Переносной мультимедийный комплект: Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA, Мультимедийный проектор LG PF1500G. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	<p>30/32, литер «А», «Б», «Р»</p>
<p>Ауд. 3053 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 124 посадочных мест, рабочее место преподавателя, стол м/м - 1 шт., доска меловая (3-х секционная) - 2 шт., кафедра - 1 шт., стол - 2 шт., стул - 2 шт., жалюзи - 3 шт., Компьютер Intel i3-2100 2.4 Ghz/500/4/Acer V193 19" - 1 шт., Мультимедийный проектор Optoma EX-632 - 1 шт., Экран Draper Baronet 175*234 - 1 шт., Система акустическая Electro-voice - 4 шт., Микшер-усилитель трансляционный Dynacord MV512 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	<p>191023, г. Санкт-Петербург, ул. Канал Грибоедова, 30/32, литер «А», «Б», «Р»</p>

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

- учебно-методической документацией;
- локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
- графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в

части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

- фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
- базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
- профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
- индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
- метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной

информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации

- 1 1.-Если компания создает платформу (интернет-ресурс) и привлекает к нему партнеров для наращивания ценности своего предложения покупателям, она формирует:
 - цепочку ценности
 - деловую экосистему
 - партнерский пул.
- 2 Какое описание соответствует стратегии кастомизации:
 - фирма производит массовый стандартный продукт и поставляет его на глобальный рынок
 - фирма предлагает индивидуализированные под каждого заказчика товары
 - на основе стандартного решения фирма предлагает.
- 3 Какова логика трансформации потребительской ценности в условиях перехода к постиндустриальной экономике (по Гилмору и Пайну)?
 - сырье – товары – услуги
 - кастомизированные товары и услуги
 - сырье – товары – услуги – впечатления (опыт)
 - сырье – товары – услуги.
- 4 Какова формула эффективного промышленного туризма?
 - обучение, развлечение и эстетические впечатления
 - обучение и шопинг.
- 5 Какое определение наилучшим образом соответствует современному пониманию цепочки создания ценности?
 - совокупность компаний, взаимодействующих в рамках процесса создания ценности, деятельность которых координируется компанией-организатором процесса;
 - взаимодействие.
- 6 Какие элементы включены в анализ цепочки ценности по Каплински и Моррис
 - определение границ цепочки и основных ее субъектов, анализ барьеров входа в цепочку, выявление основных видов деятельности в цепочке
 - анализ барьеров входа в цепочку, дифференциации.
- 7 Чем отличается от цепочки ценности сеть ценности?
 - сеть включает субъектов, участвующих в цепочке ценности
 - сеть, всегда имеет нелинейную структуру
 - оба тезиса подходят.
- 8 Что такое стратегическая сеть?
 - это цепочка ценности, в которой имеется явно доминирующая компания
 - это сеть партнеров по цепочке ценности, которой управляет компания-лидер, обладающая ключевыми активами и имеющая свою стратегию развития сети
 - это сеть.
- 9 Технология потребления – это:
 - продукт + предпродажные консультации
 - специфическое сочетание определенных разнородных продуктов и услуг, которые предпочитает использовать (потреблять) группа потребителей для удовлетворения своих потребностей на определенное.
- 10 Какие три основных элемента характерны для любого шаблона бизнес-модели?
 - цепочка ценности, модель взаимоотношений с потребителями и каналы продаж;

- ценностное предложение, модель прибыльности (доходов и расходов) и цепочка ценности
 - ценностное предложение.
- 11 Если компания создает платформу (интернет-ресурс) и привлекает к нему партнеров для наращивания ценности своего предложения покупателям и стимулирования инноваций на базе собственных технологий, она формирует:
- цепочку ценности
 - деловую экосистему.
- 12 Какая трансформация ценности соответствует ситуации, когда энергетическая компания переходит от продажи тепла и электричества к продаже энергосервисных контрактов?
- сырье – покупательское решение
 - сырье – услуги
 - сырье – покупательский опыт.

1.2 Темы письменных работ

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.3 Контрольные точки

Номер контрольной точки	Тип контрольной точки	Способ проведения	Номера тем
1	<i>Аналитическая работа</i>	<i>с помощью технических средств и информационных систем</i>	1-3
2	<i>Лабораторная работа</i>	<i>с помощью технических средств и информационных систем</i>	4-6
3	<i>Текущий контроль</i>	<i>письменно</i>	1-6

1.4 Другие объекты оценивания

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.5 Самостоятельная работа обучающегося

Наименования самостоятельной работы	Номера тем
<i>Выполнение домашних заданий</i>	1-6
<i>Выполнение расчетных, аналитических, расчетно-графических и др.-Заданий</i>	3,5,6

1.6 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
≤ 54	неудовлетворительно
55-69	удовлетворительно
70-84	хорошо
≥ 85	отлично

Шкала оценивания результата

2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продemonстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.